Government of Canada
Gouvernement du Canada

Public Service Human Resources Management Agency of Canada
Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

Annual Report on Official Languages

2003-04

Canada

105-02623/

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

Annual Report on Official Languages 2003-04

Also available in alternative formats

Published by the
Public Service Human Resources Management Agency of Canada
© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
The President of the Treasury Board, 2004

Catalogue No. CP51-2/2004
ISBN 0-662-68401-X

This document is available at the following addresses:
http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo
http://publiservice.hrma-agrh.gc.ca/ollo

Message from the President of the Treasury Board

It is my pleasure to present this sixteenth annual report on official languages, for the 2003–04 fiscal year, as Minister responsible for the Public Service Human Resources Management Agency of Canada.

When the creation of the Agency was announced by the Prime Minister in December 2003, all the official languages responsibilities of the President of the Treasury Board and the Treasury Board of Canada Secretariat were transferred to the new organization and President of the Privy Council. The Agency is responsible for the general direction and co-ordination of the policies and programs relating to Parts IV, V, and VI of the *Official Languages Act*, thereby ensuring continuity for the government's work on official languages.

In July 2004, the Prime Minister entrusted me with responsibility for the Agency. I am very proud to succeed two of my colleagues, the Honourable Lucienne Robillard and the Honourable Denis Coderre, in this portfolio. Great progress was made under their direction, and I take the torch from them with the same determination and unfailing support for the promotion of our official languages.

Over the past fiscal year, federal institutions continued with the renewal of the Official Languages Program. New steps were taken in the wake of the *Action Plan for Official Languages*. The Agency fulfilled its commitment to modernize the official languages policies on language of work and human resources management; developed a new, more strategic accountability framework; developed new tools to help institutions improve their performance; and expanded the official languages networks. I also want to applaud the efforts made by the network of champions to revitalize the Program in their organizations.

One of the highlights of the past year was the requirement for institutions to review the application of the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* following publication of the latest Statistics Canada census. I want to thank all those who participated in the various activities to ensure that federal institutions fulfill their language obligations to the people of Canada.

This report provides members of Parliament and Canadians with a description of how federal institutions are acting on the government's commitments. It demonstrates our desire to adapt the Program to the realities of today and tomorrow.

Reg Alcock

President of the Treasury Board and
Minister responsible for the Canadian Wheat Board

Speaker of the Senate

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the sixteenth annual report on official languages of the President of the Treasury Board, covering the 2003–04 fiscal year.

Yours sincerely,

Reg Alcock

President of the Treasury Board and
Minister responsible for the Canadian Wheat Board

November 2004

Speaker of the House of Commons

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the sixteenth annual report on official languages of the President of the Treasury Board, covering the 2003–04 fiscal year.

Yours sincerely,

Reg Alcock

President of the Treasury Board and
Minister responsible for the Canadian Wheat Board

November 2004

Table of Contents

Message from the President of the Treasury Board I

Speaker of the Senate III

Speaker of the House of Commons V

Summary IX

I. Introduction 1

II. Overview of Delivery of the Official Languages Programs in Institutions Subject to the *Official Languages Act* 2

Main issues for the past year 3

Other matters and special implementation activities 4

Challenges 7

III. The Action Plan and the Official Languages Program—Towards an Exemplary Public Service 9

Official Languages Innovation Program 10

Policy review 11

IV. The Change in Culture is Being Implemented Progressively 15

Support for leadership 15

Awareness activities of the Official Languages Branch 16

Official languages networks 17

Official Languages Quality Management System for Language of Work, Canada Revenue Agency—Phase II 18

V. Research Activities 20

Study on receptive bilingualism 20

Review of language training and testing 21

Study on the reintegration of second-language learners into the workplace 21

Study on official languages and visible minorities 22

VI. Institutions Serving Canadians 22

Status update 22

Impact of the 2001 Census data on offices and service points 24

VII. Official Languages in the Workplace 26

Status update 26

Conditions conducive to the use of English and French 28

VIII. A Representative Public Service 28

IX. Performance Measurement and Accountability 30

A new approach to performance measurement 30

Advisors' interventions with institutions 31

The new model for measuring institutions' performance 32

Audit activities 32

Self-assessment tools 34

X. Looking Ahead 35

STATISTICAL APPENDIX 37

Summary

The sixteenth annual report describes the key activities undertaken in 2003–04 and highlights the methods used to strengthen linguistic duality in Canada. The renewal of the Official Languages Program, based on the Public Service's intrinsic values of respect, fairness, and inclusiveness, has gained momentum.

Over the past fiscal year, in the wake of the *Action Plan for Official Languages*, announced in March 2003, new steps were taken in the renewal of the Official Languages Program. Our vision of instituting cultural change is taking shape and our actions support the values of the Public Service. We have modernized our policies, expanded the networks, developed a new, more strategic accountability framework, and developed new tools to enable the institutions to conduct self-assessments.

The follow-up to the Action Plan created a new synergy that enabled federal institutions and federal regional councils to meet the challenge of re-establishing official languages as a priority and of gradually changing the organizational culture. The projects implemented during the first year of the Official Languages Innovation Program demonstrate a vitality and inventiveness that will shape an exemplary public service. The policy review that began last year has advanced. With regard to the language skills of public service executives, progress has been noted, but the issue remains a challenge. The government has been firm and this firmness has produced results. The Agency continues to exert pressure to correct certain situations.

With regard to service to the public, one of the highlights of the past year was the requirement for most institutions to review the application of the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* following publication of the Statistics Canada 2001 Census data on the first official language spoken.

The number of incumbents of bilingual public service positions who work with the public or who provide services to employees is relatively stable. Second-language proficiency requirements are similar to last year. We are working with institutions to improve the quality, and thus the reliability, of statistical data.

With regard to language of work, executives have a role to play in promoting a workplace conducive to the use of both official languages in designated bilingual regions. They must adopt behaviour that encourages their employees to express themselves and work in the official language of their choice.

Generally speaking, the government has honoured its commitment to ensuring that English-speaking Canadians and French-speaking Canadians have equal opportunities to obtain employment and advancement in federal institutions and that the composition of the workforce of federal institutions tends to reflect the presence in Canada of both official language communities.

The Public Service Human Resources Management Agency of Canada intends to play a very active role to ensure that official languages remain a government priority. As a centre of excellence in official languages and a broker of good practices, the Official Languages Branch creates opportunities to exchange ideas and acts as a catalyst to achieve a ripple effect. The Official Languages Branch also strives to bring the champions and the institutions' official languages managers into a more proactive strategic partnership.

As to the promotion of the Official Languages Program, the Agency has found that the official languages managers and champions are doing remarkable work. However, in many institutions, official languages managers require greater visibility and a stronger voice. Official languages managers must be able to ensure that the *Official Languages Act* is considered early in the development of programs and initiatives.

The Government of Canada remains committed to official languages. It ensures that the language rights and obligations that embody our national vision are respected in order to promote a workplace that incorporates fundamental values. On these solid foundations, the Public Service of Canada is making its values-based change. They will surely lead to significant progress during the five years of the Action Plan. The studies, projects, and audits undertaken during the year will lead to possible solutions in the future.

Together, we continue to encourage initiatives that create a ripple effect, maximize efforts, serve as models to other institutions, and call on the participation of everyone. We are learning to do things differently in order to build an exemplary public service.

I. Introduction

The *Canadian Charter of Rights and Freedoms* states that "English and French are the official languages of Canada and have equality of status and equal rights and privileges as to their use in all institutions of the Parliament and Government of Canada.[1]"

Canada is not the only country in the world with two official languages. However, what distinguishes it from other countries is the path it has followed in adopting bilingualism. This typically Canadian approach, set out in the *Official Languages Act* (the Act), testifies to our attachment to the fundamental values that have marked and continue to mark Canada's development and history, and our desire truly to reflect them in our public life.

The most distinctive characteristic of this approach is that it is based on institutional bilingualism: the institutions of the Parliament and Government of Canada are required to be bilingual. They have a duty to guarantee language rights of the Canadians they serve, and they must ensure that those rights are respected. In particular, they must take into account the presence and the needs of the official language minority communities in the provinces and territories, and must enhance their vitality and support their development.

Institutional bilingualism rests on three pillars that together form what is commonly called the Official Languages Program in federal institutions:

- service to the public, or the obligation of federal institutions to actively offer and provide services to the public in both official languages, and the corresponding right of the public to communicate with those institutions and receive service in the language of their choice, in the circumstances provided for in the Act;
- language of work, or the obligation of institutions to create work environments conducive to the effective use of both official languages in regions designated as bilingual[2] for this purpose, and the corresponding right of federal employees to work in the official language of their choice, within the limits specified by the Act;
- equitable participation, or the government's commitment to ensure that English-speaking and French-speaking Canadians enjoy equal opportunities for employment and advancement in federal institutions and that the workforces in those institutions tend to reflect the presence of the two official language communities in Canada.

1. Subsection 16(1) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.
2. See Graph 2 in Chapter II.

The Government of Canada places great importance on the *Official Languages Act* and on respecting its principles. This commitment must also be taken up and put into practice by each employee in performing his or her everyday duties. In that way, we will help strengthen one of the foundations of Canadian federalism, to the benefit of future generations.

II. Overview of Delivery of the Official Languages Program in Institutions Subject to the *Official Languages Act*

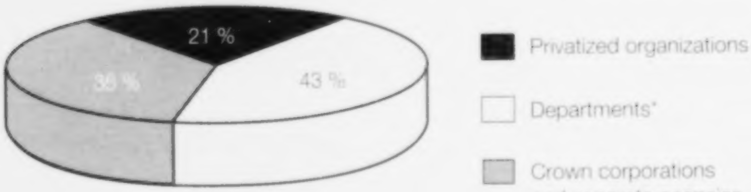
Institutions subject to the Act must ensure institutional bilingualism; this means that they are responsible for providing their services to the public in their preferred official language as specified by the Act and the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* (the Regulations).

There are three categories of institutions: departments for which the Treasury Board is the employer; Crown corporations and separate agencies; and privatized organizations.

The graph below illustrates this universe of institutions that must all ensure that the Act is implemented daily and concretely; they must apply the policies made under it as well. The directives describe the measures required to implement the policies. In the area of human resources, they apply mainly to institutions for which the Treasury Board is the employer. Other institutions may choose the measures for managing the Program that are appropriate to them, for example those governing hiring, provided that the results meet the requirements of the Act and the policies.

Graph 1

Distribution of all organizations subject to the Act



** Departments for which the Treasury Board is the employer*

Source: *Burolis*

Institutions report to the Public Service Human Resources Management Agency of Canada on their achievements and results by submitting annual reviews. The annual review describes how an institution is fulfilling its obligations and addresses concerns of the Official Languages Branch and of the members of parliamentary committees on official languages.

The information given below is taken mainly from the annual reviews, from general knowledge of the issues—activities of the Official Languages Branch in advising and assisting institutions and the work of its various official languages committees—and the results of the Branch's monitoring activities.

Main issues for the past year

This year, institutions had to deal with three main issues: the impact of the new policies in the area of human resources; monitoring the CBC level of bilingualism for executives[3]; and following up on the 2001 Census data[4] by reviewing their obligations to provide bilingual services to Canadians. After the Census data on the first official language spoken were published last December, institutions reviewed the language obligations of their offices and points of service.[5]

3. These requirements apply to departments and agencies subject to the *Public Service Employment Act*. "CBC" means level C (superior) for reading, level B (intermediate) for writing, and level C (superior) for oral interaction.
4. Census data on the first official language spoken by Canadians, collected under the *Statistics Act*.
5. See the chapter on Institutions Serving Canadians (VI).

Graph 1

Distribution of all organizations subject to the Act

Institutions report to the Public Service Human Resources Management Agency of Canada on their achievements and results by submitting annual reviews. The annual review describes how an institution is fulfilling its obligations and addresses concerns of the Official Languages Branch and of the members of parliamentary committees on official languages.

The information given below is taken mainly from the annual reviews, from general knowledge of the issues—activities of the Official Languages Branch in advising and assisting institutions and the work of its various official languages committees—and the results of the Branch's monitoring activities.

Main issues for the past year

This year, institutions had to deal with three main issues: the impact of the new policies in the area of human resources; monitoring the CBC level of bilingualism for executives[3]; and following up on the 2001 Census data[4] by reviewing their obligations to provide bilingual services to Canadians. After the Census data on the first official language spoken were published last December, institutions reviewed the language obligations of their offices and points of service.[5]

3. These requirements apply to departments and agencies subject to the *Public Service Employment Act*. "CBC" means level C (superior) for reading, level B (intermediate) for writing, and level C (superior) for oral interaction.
4. Census data on the first official language spoken by Canadians, collected under the *Statistics Act*.
5. See the chapter on Institutions Serving Canadians (IV).

The institutions had to intensify their efforts to complete these activities. Formulating the new policies and preparing their implementation required many consultations and information sessions. In order to maintain a work environment conducive to the use of both official languages in regions designated as bilingual, institutions worked to regularize the status of executives who did not meet the language requirements of their positions.[6]

Other matters and special implementation activities

Improving the availability of communications with and service to the public in both official languages remains a concern for institutions, requiring focussed efforts. For example, Parks Canada and Library and Archives Canada set up mechanisms to systematically assess the quality of their bilingual services.

Many institutions paid special attention to language of work over the past fiscal year. The initiatives described in the following pages enable employees in designated bilingual regions to work in an environment conducive to the use of both official languages.

Graph 2 identifies the regions where the language-of-work obligation applies.[7]

6. See the chapter on Performance Measurement and Accountability (IX).
7. The regions designated as bilingual for language-of-work purposes are the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the bilingual region of Montréal, and parts of the Eastern Townships, Gaspé, and Western Quebec.

Graph 2

Map of designated bilingual regions for language-of-work purposes

A number of institutions used a variety of ways to promote linguistic duality in the workplace: employee satisfaction surveys to determine what corrective measures were required; awareness activities; expansion of language training, particularly to enhance the language skills of supervisors; production of bilingual glossaries; publication of work tools on the Web; activities to promote learning retention; special efforts for holding bilingual meetings, etc.

Some good practices for language quality

- Two training tools were launched on the Web: the Translation Bureau's *Language Nook*[8] and Canadian Heritage's *Word Wizards*.[9]
- The Royal Canadian Mint developed a bilingual electronic glossary of the Mint's routine and specialized vocabulary.
- At Statistics Canada, a subcommittee on terminology and language standardization set up a mechanism to check the quality of the English and French in official survey names.
- The Passport Office's Human Resources Services Directorate regularly sends e-mail messages to its managers to keep them aware of the importance of quality control of their texts.
- Société Radio-Canada implemented activities concerning the quality of French on the air. New tools and tests for written and spoken language on the air were designed for hiring candidates and for all on-air personnel. New language advisor positions were also created.

Some institutions that carried out language-of-work projects

- Agriculture and Agri-Food Canada
- Air Canada
- Atlantic Canada Opportunities Agency
- Canada Revenue Agency
- Canadian Grain Commission
- Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission
- Canadian Heritage
- Canadian Space Agency
- Citizenship and Immigration Canada
- Foreign Affairs Canada and International Trade Canada
- Human Resources and Skills Development Canada
- Law Commission of Canada
- National Capital Commission
- National Farm Products Council
- Parks Canada
- Public Service Commission of Canada
- Veterans Affairs Canada

Over the past year, institutions have also seen that the government is taking the issue of bilingualism for senior management seriously.

8. http://languagenook.translationbureau-bureaudelatraduction.gc.ca
9. http://www.wordwizards.gc.ca

Knowing the importance of this issue for the Public Service of today and tomorrow, institutions better understand the need for careful succession planning. The new Directive on Language Training and Learning Retention[10] also states that language training must be an integral part of career planning. In this regard, the Agency notes that many institutions are giving more importance to developing training plans (short, medium, and long-term) for their employees.

The question of second-language learning retention and development poses another challenge, particularly since adoption of the new policy on human resources management. The policy recommends that employees who have received language training maintain their second-language skills and use them daily.

A number of institutions (including the Chief Electoral Officer, Correctional Service Canada, Fisheries and Oceans Canada and Canadian Heritage) have strengthened their accountability mechanisms, and the quality of their data in the Position and Classification Information System[11] has improved.

Challenges

Despite the efforts made by institutions to keep reliable statistics, there are still shortcomings. It is important for those involved (for example, those in charge of staffing and classification) to work very closely with the Official Languages Branch to improve the data in the Position and Classification Information System. The Branch carried out awareness activities over the year and used many forums to issue reminders of the importance of accurate data. The Branch has found that these actions have brought results.

Good practices of institutions for learning retention

- At Canada Mortgage and Housing Corporation, managers are now required to assess the use of the second official language by their employees occupying bilingual positions in their annual performance evaluations, in the same way as they assess other professional skills.
- The Canada Industrial Relations Board is developing a workplace language training system that will enable employees to perform their professional obligations and at the same time develop their second-language skills. The operation of the system is based on the possibilities offered by new technology and the alternative work arrangements available to employees for second-language training. The Board is currently finding and analyzing technological tools, and workplace learning may begin during the 2004–05 fiscal year.
- At Parks Canada, the Jasper management unit designed a program for employees at intermediate or advanced language levels to maintain, improve their French and help them be more at ease using it at work.

10. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo
11. Data system for institutions for which the Treasury Board is the employer.

Some good practices for language quality

- Two training tools were launched on the Web: the Translation Bureau's *Language Nook*[8] and Canadian Heritage's *Word Wizards*.[9]
- The Royal Canadian Mint developed a bilingual electronic glossary of the Mint's routine and specialized vocabulary.
- At Statistics Canada, a subcommittee on terminology and language standardization set up a mechanism to check the quality of the English and French in official survey names.
- The Passport Office's Human Resources Services Directorate regularly sends e-mail messages to its managers to keep them aware of the importance of quality control of their texts.
- Société Radio-Canada implemented activities concerning the quality of French on the air. New tools and tests for written and spoken language on the air were designed for hiring candidates and for all on-air personnel. New language advisor positions were also created.

Some institutions that carried out language-of-work projects

- Agriculture and Agri-Food Canada
- Air Canada
- Atlantic Canada Opportunities Agency
- Canada Revenue Agency
- Canadian Grain Commission
- Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission
- Canadian Heritage
- Canadian Space Agency
- Citizenship and Immigration Canada
- Foreign Affairs Canada and International Trade Canada
- Human Resources and Skills Development Canada
- Law Commission of Canada
- National Capital Commission
- National Farm Products Council
- Parks Canada
- Public Service Commission of Canada
- Veterans Affairs Canada

Over the past year, institutions have also seen that the government is taking the issue of bilingualism for senior management seriously.

8. http://languagenook.translationbureau-bureaudelatraduction.gc.ca
9. http://www.wordwizards.gc.ca

Knowing the importance of this issue for the Public Service of today and tomorrow, institutions better understand the need for careful succession planning. The new Directive on Language Training and Learning Retention[10] also states that language training must be an integral part of career planning. In this regard, the Agency notes that many institutions are giving more importance to developing training plans (short, medium, and long-term) for their employees.

The question of second-language learning retention and development poses another challenge, particularly since adoption of the new policy on human resources management. The policy recommends that employees who have received language training maintain their second-language skills and use them daily.

A number of institutions (including the Chief Electoral Officer, Correctional Service Canada, Fisheries and Oceans Canada and Canadian Heritage) have strengthened their accountability mechanisms, and the quality of their data in the Position and Classification Information System[11] has improved.

Challenges

Despite the efforts made by institutions to keep reliable statistics, there are still shortcomings. It is important for those involved (for example, those in charge of staffing and classification) to work very closely with the Official Languages Branch to improve the data in the Position and Classification Information System. The Branch carried out awareness activities over the year and used many forums to issue reminders of the importance of accurate data. The Branch has found that these actions have brought results.

Good practices of institutions for learning retention

- At Canada Mortgage and Housing Corporation, managers are now required to assess the use of the second official language by their employees occupying bilingual positions in their annual performance evaluations, in the same way as they assess other professional skills.
- The Canada Industrial Relations Board is developing a workplace language training system that will enable employees to perform their professional obligations and at the same time develop their second-language skills. The operation of the system is based on the possibilities offered by new technology and the alternative work arrangements available to employees for second-language training. The Board is currently finding and analyzing technological tools, and workplace learning may begin during the 2004–05 fiscal year.
- At Parks Canada, the Jasper management unit designed a program for employees at intermediate or advanced language levels to maintain, improve their French and help them be more at ease using it at work.

10. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo
11. Data system for institutions for which the Treasury Board is the employer.

We have also noted that certain issues have not yet been settled in a number of institutions:

- the situation of executives who still do not meet the language requirements of their positions within the required deadlines remains a challenge;[12]
- a reduction in the bilingual capacity of supervisors, managers, and employees who work with the public in some institutions;
- a number of delays in reviewing the application of the Regulations in light of the 2001 Census data.

Each institution to which these issues apply has been informed of its situation, and the Branch is requiring follow-up and resolution by means of the annual review analyses that it sends to deputy heads.

The Agency has found that official languages managers and champions are doing remarkable work to promote the Program. However, in many cases, incumbent positions are low in the institutional hierarchy, there is frequent turnover of the staff assigned to this work, and often resources are scarce, with the result that these professionals are often overwhelmed by the scope of the task. Such conditions help weaken corporate memory and the ability to make targeted, effective strategic plans. All these factors make it difficult to provide truly collective, mobilizing leadership. In 2004–05, we are recommending that institutions review the priority and profile given to official languages.

The Branch will be focussing on all these matters in its monitoring and accountability activities.

12. See the chapter on Performance Measurement and Accountability (IX).

III. The Action Plan and the Official Languages Program—Towards an Exemplary Public Service

Over the past fiscal year, in the wake of the *Action Plan for Official Languages* released by the Prime Minister in March 2003, new steps were taken to renew the Official Languages Program.

The Action Plan makes official languages a priority again and changes the organizational culture of the Public Service. The government is investing $64.6 million over five years to create an exemplary public service in the area of official languages: a public service that can serve the Canadian public in both official languages, that offers a work environment conducive to the use of both official languages in designated bilingual regions, and that is representative of the population it serves. Part of this investment will be used to support innovative short-term projects[13] and to strengthen the Branch's capacity as a centre of excellence. The rest of the funding will be used to rebuild bilingual capacity in the Public Service. To do so, the Branch will work with the Canada School of Public Service and the Public Service Commission of Canada on projects devoted to language training, particularly projects related to reviewing the structure of governance of language training and testing.

This investment is distributed as follows among the three components of the Action Plan:

Financial Commitments of the *Action Plan for Official Languages* 2003–08		
1. Investing in innovation–Official Languages Innovation Program:		$14,000,000
2. Rebuilding bilingual capacity: including:		$38,600,000
■ $36,100,000	to the Canada School of Public Service (language training services)	
■ $2,000,000	to the Public Service Commission of Canada (recruitment of bilingual candidates)	
■ $500 000	for a study of the governance of language training and testing	
3. Strengthening the centre of excellence:		$12,000,000

13. See the section on the Official Languages Innovation Program (III).

The Official Languages Branch, which is now part of the Public Service Human Resources Management Agency of Canada, is given a stronger role as a centre of excellence and catalyst, charged with facilitating a change in culture that is lasting and conducive to the promotion of official languages.

The Official Languages Branch works closely with all institutions to which the Action Plan applies, particularly the Privy Council Office, the Public Service Commission of Canada, and the Canada School of Public Service. We are firmly resolved to continue integrating official languages into the culture of the Public Service. Our ideal and our direction remain the same. We want to play a leading role in resolving official languages issues and implementing related measures.

Also, the creation of the Agency marks a new start. It reflects a strong desire to modernize the way we manage our human resources. The Agency's ultimate goal is to ensure that Canadians here and abroad receive the services they are entitled to expect. We are enthusiastic about taking up the challenges this entails, and we have faith that the Public Service will be up to the task of meeting those challenges.

In the years to come, we aim to make the Public Service an institution that is modern, open, inclusive, and respectful of differences. We want to create a workplace in which every employee, regardless of level, can show initiative, an environment in which everyone will feel free to speak the official language of his or her choice, in an atmosphere of mutual respect.

Official Languages Innovation Program

The announcement of the creation of the Official Languages Innovation Program in July 2003 generated a great deal of interest from federal institutions. This five-year program, with a budget of $14 million, has two components: the Official Languages Innovation Fund and the Regional Partnerships Fund. The amounts allocated are distributed as follows: $1 million in 2003–04; $2 million in 2004–05; $3 million in 2005–06; $4 million in 2006–07; and $4 million in 2007–08.

This program aims to support innovative projects that are likely to have a ripple effect in promoting official languages, whether for service to the public, language of work, equitable participation, or management of the Program. Federal institutions and federal regional councils have responded favourably to our call. Their interest shows that they value linguistic duality and want to do more to reflect it in their management practices.

For the first phase of the Program, the Branch received 32 proposals. The selection is made by a steering committee of champions representing institutions and federal regional councils. In October 2003, the Treasury Board approved funding for 18 projects in various areas, such as service delivery, organizational culture, and recruitment. The institutions and federal councils selected must submit an evaluation report for each project. These reports will be posted on the Agency's official languages Web site[14] (OLLO site) so that other institutions may benefit from the projects and the lessons learned.

The Branch launched the second phase of the Program in December 2003, with a budget of $2 million for 2004–05. The Branch has received 47 proposals, from which the steering committee has selected 25.

Policy review

In 2003–04, the Branch reviewed over half its policies. It is simplifying and restructuring them to adapt to the needs of users and incorporate them into the initiatives to renew and modernize the Public Service, with the emphasis on principles and values.

A policy framework now specifies the responsibilities of institutions and deputy heads. The policies apply to all institutions subject to the Act. Because priority is being given to modernizing human resources, we began by revising the policies on language of work and human resources management. These new policies were announced in November 2003.

The policies came into effect on April 1, 2004. Their objective is to enable the government to better serve the people of Canada in both official languages and to promote linguistic duality in federal institutions. They emphasize

For this first phase, here are three examples of projects

The Newfoundland and Labrador Federal Council received $50,000 for a project on community development and to study a service delivery model for the departments serving the entire Port-au-Port Peninsula. The Council held a learning and awareness day and formed a partnership with Memorial University to promote official languages during Government of Canada days.

Western Economic Diversification Canada, in co-operation with the four Western federal regional councils, received $60,000 to hold a symposium on official languages, with the objective of better understanding and promoting the Program in the Public Service. The Saskatchewan Federal Council was the host of Forum 4-2-1 (4 provinces, 2 official languages, and 1 plan). The symposium was a success. It created an impetus that will result in other concrete, ambitious official languages initiatives being taken in this part of the country.

The Saint John, New Brunswick, office of the Canada Revenue Agency received $22,000 to create a multimedia presentation to promote equitable participation in federal offices. Designed with the help of Avantage Saint John Advantage, an association of business people, this presentation will be used in recruiting activities to make French-speaking professionals aware of the area's advantages and show that, contrary to certain preconceived ideas, it is possible to live and work there in French.

14 www.hrma-agrh.gc.ca/ollo

imperative staffing—the staffing of bilingual positions with bilingual candidates. Imperative staffing becomes the norm for bilingual positions in the Public Service. The policies also stress integration of language training and retention of the skills acquired into the career planning of public service employees—with the training to begin earlier in their careers. They also provide for stronger accountability.

The main changes can be summarized as follows

The policies apply to all institutions subject to the Act.

Clarification of the roles and responsibilities.

Greater use of imperative staffing, particularly for the Executive Group, with a progressive approach advocated for this group.

Staffing in the Public Service will become imperative in regions designated as bilingual for language-of-work purposes.

More restrictions on the use of non-imperative staffing.

The number of hours of language training allowed to reach a proficiency level is increased—by 410 hours for levels C and B, and by 210 hours for level A.

All executives must go on language training before taking up their duties.

Integration of language training into career plans.

For institutions for which the Treasury Board is the employer, compliance with the Act and its objectives is incorporated into the performance evaluations and affects the evaluation ratings.

In addition, three directives on human resources—linguistic identification of positions or functions, staffing of bilingual positions, and language training and learning retention—are aimed mainly at institutions for which the Treasury Board is the employer. These directives indicate the consequences of non-compliance, and now the results will be evaluated.

Imperative staffing becomes the norm for all bilingual positions. It becomes mandatory for staffing bilingual positions in the Public Service at the EX-03 level in 2005 and at the EX-02 level in 2007 in regions designated as bilingual for language-of-work purposes,[15] and in unilingual regions if the duties of the position include supervision of incumbents of bilingual positions in a bilingual region.

Non-imperative staffing may be used in exceptional cases, with written justification and approval by the deputy minister for an executive position or by an assistant deputy minister for other positions.

There may also be exceptions when the competition is open to the public, in recognition of the fact that Canadians in general are less bilingual than public service employees.

Under Part VI of the Act, the government undertakes to offer both official language groups the same hiring and promotion opportunities in federal institutions and

15. The regions designated as bilingual for language-of-work purposes are the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the bilingual region of Montréal, and parts of the Eastern Townships, Gaspé, and Western Quebec.

to ensure that the workforce in the Public Service is representative of Canada's population. Under the *Employment Equity Act*, the government is also committed to increasing the participation of members of the employment equity target groups—visible minorities, women, Aboriginal peoples, and persons with disabilities. In its response to the report entitled *Embracing Change*,[16] the government renewed its commitment to visible minorities and set target objectives.

In Canada, most members of visible minorities (93 per cent) use English as their first official language. These communities live mainly in major urban centres like Montréal, Toronto, and Vancouver. In the latter two, French is little used. In the long term, universal imperative staffing could have created a marked imbalance in the participation of the two official language groups and members of visible minority communities at all levels of the Public Service.

The government is maintaining a degree of flexibility for staffing EX-01 positions[17] because analysis of the demographic data for the feeder groups for this level indicates that the level of bilingualism is too low to meet future needs without risking imbalances. There are proportionally more bilingual Francophones than bilingual Anglophones in the Executive Group, and the gap increases at lower levels. Universal imperative staffing becomes possible at higher levels because the candidates are mostly career public service employees who have already acquired the necessary linguistic skills and are bilingual and diversified enough that the government's objectives for language proficiency, representation, and diversity can be achieved.

16. www.hrma-agrh.gc.ca/ee
17. For positions in the Public Service.

The graph below shows the distribution of Anglophone and Francophone executives (EXs)—by bilingual and unilingual regions in the Public Service.

Graph 3

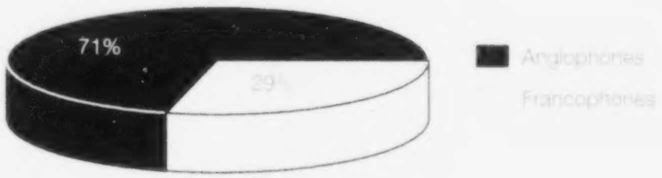
Distribution of executives by first official language and by unilingual and bilingual regions

Source: PCIS

The graph below shows the participation of Anglophone and Francophone executives (EXs) in the Public Service.

Graph 4

Distribution of executives by first official language in the Public Service



Source: PCIS

The graph below shows the distribution of Anglophone and Francophone executives (EXs)—by bilingual and unilingual regions in the Public Service.

Graph 3

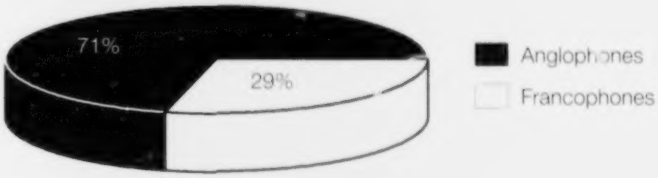
Distribution of executives by first official language and by unilingual and bilingual regions

Source: *PCIS*

The graph below shows the participation of Anglophone and Francophone executives (EXs) in the Public Service.

Graph 4

Distribution of executives by first official language in the Public Service



Source: *PCIS*

We held many consultations, both inside and outside the Public Service, particularly with the unions and members of the House of Commons Standing Committee on Official Languages. After the new policies were announced, we offered information sessions and created a number of tools for champions, official languages managers, and members of the federal regional councils to explain the new policy directions to them.

Phase II of the policy review, to be completed in 2004–05, will deal with communications with and services to the public.

IV. The Change in Culture is Being Implemented Progressively

Support for leadership

We are determined to make the Public Service a model of linguistic duality in which official languages are rooted in the fundamental values of respect, fairness, and inclusiveness. In this regard, some survey data confirm that we are on the right track. According to a poll by Léger Marketing,[18] 81 per cent of Canadians consider that the government should provide its services in their preferred official language. Our survey of public service employees conducted in 2002[19] found that they support the basic principles of the official languages policies. This support is particularly high for service to the public: 92 per cent of public service employees consider it important to serve the public in both official languages. Also, 86 per cent said they were prepared to make efforts to encourage bilingualism in their workplaces.

Again, according to the Léger Marketing survey, most Canadians support bilingualism. More than three Canadians out of five (62 per cent) consider bilingualism a valuable resource in which we must invest. The survey also indicates that Canadians doubt that the government has the ability to achieve its bilingualism objectives. Therefore, we must take action.

Our main challenge is to integrate this strong respect for linguistic duality into public service employees' daily activities on two levels: first, in their interactions with their colleagues and with Canadians; and second, as a factor to be considered

18. Léger Marketing, March 2003.
19. *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*, September 2002, by NFO CFgroup.

in planning and decision making. It should be noted that official languages continue to be a strategic priority of the Clerk of the Privy Council. Deputy ministers are called upon to focus on promoting both official languages in the work environment and to bring about a significant increase in the number of executives and executive feeder group members who are bilingual.

To demonstrate the willingness to integrate respect for official languages into public service values, the Head of the Public Service Award has included since 2003 a new category for official languages.[20] Last December, this prize was awarded to the Official Languages, Section 41 Implementation Team of Western Economic Diversification Canada for promoting the Francophone Strategy.

The objective of the Strategy was to form partnerships and consolidate funds in order to facilitate the creation of a network of provincial organizations devoted to the economic development of Francophone communities in Western Canada. Thanks to the dedication of team members, each regional centre now makes the expertise of Francophones available to entrepreneurs in Western Canada by offering them numerous services in French, notably business development, consultation, training, and procurement services.

Awareness activities of the Official Languages Branch

Although the 2002 surveys[21] show that public service employees support the basic principles of the Act and the values they embody, the results also show that official languages rights and obligations are misunderstood and that French is underused as a language of work in designated bilingual regions. These findings indicate to what extent awareness activities are not only important but also essential to correct these shortcomings and misperceptions.

The Agency's objective is to make the Official Languages Program more visible. Over the past fiscal year, the Official Languages Branch intensified its efforts. It took part in six conferences, including that of the Association of Professional Executives of the Public Service of Canada (APEX) and the national forum on professional development for middle managers in Halifax. Attending these events enabled us to make contacts with partners, distribute relevant information, make the Program better known, and answer questions.

20. www.hrma-agrh.gc.ca/hr-rh/ar-pr/head_public/siglist_e.asp
21. *2002 Public Service Employee Survey and Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada.*

Awareness workshops will be offered to as many employees as possible over the coming year, to encourage them to think about respect for others. Also, to follow up on various pilot projects held in the past two years, the Official Languages Branch, the Canada Revenue Agency (formerly part of the Canada Customs and Revenue Agency), and Consulting and Audit Canada designed, in early 2004, a new values-based workshop for trainers. This project is having a positive ripple effect, and a number of institutions such as Canadian Heritage (Sport Canada) are now investing in training trainers. It should be noted that the Canada Revenue Agency's participation in developing this project was decisive.

So that the experience can be repeated as widely as possible, material will be made available on the OLLO site. Also, the Official Languages Branch posts on its site[22] good practices submitted to it. It also compiled some 40 examples, which were published in June 2004.

Official languages networks

The Branch works with many partners to promote the Program and ensure that official languages are an integral part of decision making and service delivery. The official languages networks and the heads of federal institutions play an important role in this process. Communication and consultation work was done with the networks throughout the year.

The network of champions, consisting of more than 160 champions in departments and Crown corporations, promotes official languages. The champions are ambassadors for linguistic duality.

The departmental network created its own council in 2003. The Council of Network of Departmental Champions is intended to be a leader to promote linguistic duality in an exemplary public service and to enhance the vitality of the official language minority communities. It has 21 members, including three regional representatives and one representative each from the Agency, the Privy Council Office, and Canadian Heritage. For its operations, the Council's Secretariat of champions is funded essentially through voluntary contributions by the members.

Also, for many years the Branch has been working closely with two advisory committees whose mandate is not only to enable consultation with the directors and official languages managers in departments and Crown corporations, but also to facilitate exchanges of ideas and good practices. These two committees

22. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo

provide support to the key players by offering suggestions and strategies for action to achieve the target objectives.

Each committee holds two regular meetings a year in the National Capital Region and one retreat, normally in a region. The institutions volunteer in turn to serve as hosts. The retreats are used to deal with specific cases and solve common problems. The retreats are also opportunities to meet with official language minority communities and regional representatives of the federal councils and to see first hand the vitality and leadership exercised by the stakeholders working in the field of official languages, at both the community and federal levels. The directors and official languages managers acknowledge the importance and added value of these meetings with their counterparts, and they have made them their preferred forums. In 2003–04, there were six meetings, including two retreats where members visited official languages minority communities.

Finally, under the aegis of the Manitoba Federal Council, the new Interdepartmental Network of Official Languages Co-ordinators was formed in January 2004 with the mandate of promoting co-operation and creating opportunities conducive to the exchange of models to follow and good practices in implementing the Act. The Network will enable those responsible in each department to draw from its resources and the collective knowledge and experience of its members.

The Branch also wants to go beyond the conventional official languages networks to reach all sectors of institutions, for example through the networks of communicators, youth, managers, and human resources professionals. We are continuing our efforts to encourage co-operation among the networks to obtain the desired ripple effect.

Official Languages Quality Management System for Language of Work, Canada Revenue Agency—Phase II

An organization's members are more receptive to a change in culture when the process is based on listening and mutual respect. Emphasizing values creates a positive attitude that promotes openness. That makes it easier to remove obstacles and explain why official languages are an important factor to be taken into account in all activities. It does not mean that we can disregard all the rules, but rather that they should be used as a last resort, not at the outset, and not without reference to their basis in our values.

Such an initiative, already mentioned briefly, began at the Canada Revenue Agency two years ago.

The aim of this project is to create a work environment reflecting a spirit of co-operation and mutual respect linked to official languages. Tools have been developed or identified. Examples are a checklist for chairing bilingual meetings, another for active offer, and a third for telephone greetings in both official languages; also two self-assessment cards were created for language of work, one for managers and the other for employees. A procedure has also been developed to guide employees in creating a work environment in which both official languages can be used without difficulty.

Good practice at Canada Revenue Agency

- The project is being implemented throughout the Canada Revenue Agency in three stages, by the Quebec, Northern Ontario, and Atlantic (New Brunswick) regions and headquarters. This project focusses on respect and the human dimension of language of work and calls for cultural and structural change in the organization, through a promise of quality, a quality manual, and a range of procedures and tools. This approach has many benefits. For example, it helps to integrate official languages into the business plan and its achievement.

Nearly 3,300 employees working in regions designated as bilingual participated in this project, and it has already had a ripple effect. An example is an initiative taken by the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). The RCMP's Internal Audit and Evaluation Branch is working to create a work environment conducive to the effective use of both official languages. From now on, besides complying with such requirements as making regularly and widely used information systems available in both official languages, this unit of the RCMP will also promote concepts of mutual respect, tolerance, and openness.

We hope that more institutions will launch similar projects to raise their employees' awareness of the importance of making the workplace conducive to the use of both official languages. The Branch also plans to develop more values-based promotional tools that institutions can adapt to their needs.

Such an initiative, already mentioned briefly, began at the Canada Revenue Agency two years ago.

The aim of this project is to create a work environment reflecting a spirit of co-operation and mutual respect linked to official languages. Tools have been developed or identified. Examples are a checklist for chairing bilingual meetings, another for active offer, and a third for telephone greetings in both official languages; also two self-assessment cards were created for language of work, one for managers and the other for employees. A procedure has also been developed to guide employees in creating a work environment in which both official languages can be used without difficulty.

Good practice at Canada Revenue Agency

- The project is being implemented throughout the Canada Revenue Agency in three stages, by the Quebec, Northern Ontario, and Atlantic (New Brunswick) regions and headquarters. This project focusses on respect and the human dimension of language of work and calls for cultural and structural change in the organization, through a promise of quality, a quality manual, and a range of procedures and tools. This approach has many benefits. For example, it helps to integrate official languages into the business plan and its achievement.

Nearly 3,300 employees working in regions designated as bilingual participated in this project, and it has already had a ripple effect. An example is an initiative taken by the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). The RCMP's Internal Audit and Evaluation Branch is working to create a work environment conducive to the effective use of both official languages. From now on, besides complying with such requirements as making regularly and widely used information systems available in both official languages, this unit of the RCMP will also promote concepts of mutual respect, tolerance, and openness.

We hope that more institutions will launch similar projects to raise their employees' awareness of the importance of making the workplace conducive to the use of both official languages. The Branch also plans to develop more values-based promotional tools that institutions can adapt to their needs.

V. Research Activities

We are determined to create a work environment that encourages the use of English and French. Changing the culture of an organization as large as the federal Public Service is a process that takes time and demands concerted effort. We realize that there are still a number of obstacles to overcome, and misperceptions are not the least of these. We take this cultural change very seriously and have made it a priority for action.

During the year, we have contacted certain media to correct misinformation and false perceptions about bilingualism in the federal Public Service and changes in our policies. It is our duty to give public service employees and all Canadians clear, relevant, and correct information about our policy directions and the decisions that concern them. Once they are well informed, they will be in a better position to understand what the real issues are and to evaluate their scope.

In addition to increasing our awareness-raising activities, the Agency is looking for ways to change attitudes and perceptions about language of work. In particular, we are researching the concept of receptive bilingualism and the integration of second-language learners into the workplace. Another study concerns potential obstacles for visible minorities. The Agency is also a key player in the review of language training and testing being conducted by the Canada School of Public Service and the Public Service Commission of Canada.

Study on receptive bilingualism

Receptive bilingualism, which emphasizes reading and oral comprehension skills, is not a new concept. In the past it was out of favour because the emphasis was on active skills, namely, fluency of expression in the second language.

Since the underuse of French at work is still a problem in the designated regions, receptive bilingualism could be used to allow Francophones to express themselves in their first language while helping Anglophones retain and build incrementally their French-language skills. This measure could facilitate interregional communication for bilingual and unilingual regions alike. However, preliminary data indicate that Francophones tend to use English in communicating with their Anglophone colleagues if they are not certain they will be fully understood, and so more investigation into this issue is needed. We should emphasize that receptive bilingualism is not applicable to situations where employees serve the public or their peers, or to supervision.

A pilot project with Environment Canada is planned to assess how receptive language skills can be integrated into the workplace.

Review of language training and testing

In our policy review, we stressed the importance of proactive language training and the integration of language training into employees' career plans. The reform of the training infrastructure has begun. Some deputy heads and other senior managers have been interviewed on the current situation and on future needs. Their observations will serve as the basis for rethinking language training and adapting it more effectively to the needs of managers and employees. The review, which also touches on the second-language evaluation (SLE) tests developed by the Public Service Commission of Canada, started at the end of 2003–04 and should be completed by April 2005. In the final analysis, we have to learn to take advantage of the available technologies and the contributions that the public and private sectors can make. We must also revisit the question of the governance and financing of language training.

To make it clear that a new direction is to be taken, Language Training Canada was transferred on April 1, 2004, to the Canada School of Public Service, thus combining it with the former Training and Development Canada and the Canadian Centre for Management Development. The School works with the Agency, the Public Service Commission of Canada, and partners in all regions of the country to study the delivery of language training services and to develop new methods and tools that reflect a modern approach to the new culture we want to build.

Study on the reintegration of second-language learners into the workplace

In the 2003–04 fiscal year, the Agency conducted a study to identify factors that encourage Anglophones with a language proficiency level of CBC[23] to use their French at work after completing their language training.

Interviewees indicate that motivating factors are the presence of Francophones, a supportive environment, and strong self-confidence on the part of the learner. Anglophones feel less comfortable using French in sensitive or contentious

23. These requirements apply to departments and agencies subject to the Public Service Employment Act. "CBC" means level C (superior) for reading, level B (intermediate) for writing, and level C (superior) for oral interaction.

situations, at large meetings, when pressed for time, when dealing with complex issues, or when they receive little positive support from peers and superiors. The challenge, therefore, is to build confidence.

We have communicated the findings of the study to the two official languages advisory committees and will shortly be doing the same with the network of champions. We have also sent the findings to the Canada School of Public Service. They will eventually contribute to developing strategies to help Anglophones retain their second-language skills.

Study on official languages and visible minorities

The Official Languages Branch and the Employment Equity Branch of the Public Service Human Resources Management Agency of Canada are working to determine whether official languages policies are a specific barrier to the career advancement of visible minorities in the Public Service.

The first phase in the study was a review of the literature. It was not possible to conclude that visible minorities as a group (or the subgroups within the broader group) have more difficulty than others in learning a second language. To date, the findings do not support the assumption that there are systemic barriers with regard to language training, but they do show that there are a number of personal and cultural characteristics and attributes that may make it difficult for a person to learn English or French. These are the areas for future focus.

The second phase was a series of four interviews and 10 focus groups (held in Montréal, Ottawa, and Vancouver) with federal public service employees from a variety of departments. The results of the study will be published later in 2004.

VI. Institutions Serving Canadians

Status update

Federal institutions have a duty to serve the public effectively, courteously, and promptly, regardless of the mode of service delivery. In designated offices and service points, service must be provided in English or French, as appropriate.

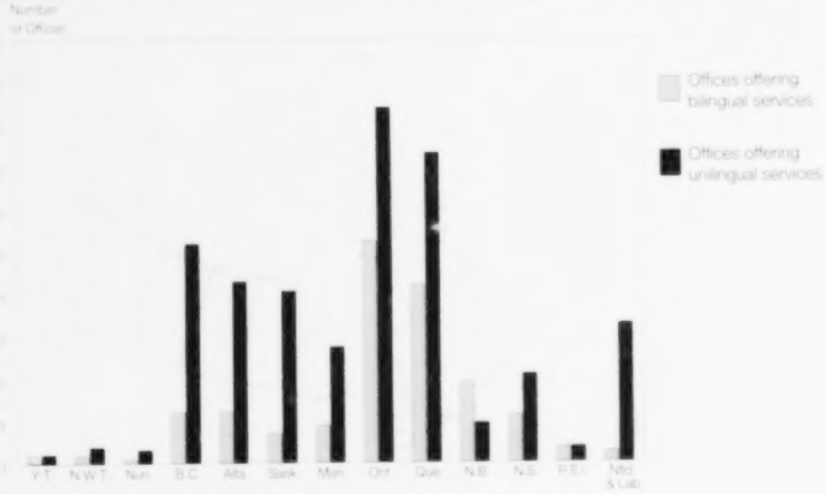
The offices and service points required to offer services in both official languages (see graphs 5 and 6) are designated under *the Official Languages Act* and its

Regulations.[24] Members of the public and all institutions subject to the Act can view the official directory by going to the OLLO site and clicking on Burolis.[25]

Federal institutions have 11,527 offices and service points in Canada.[26] Of these, 3,528 (30.6 per cent) are required to offer services in both official languages to meet the needs of Canadians.

Graph 5

Distribution of offices and service points in Canada



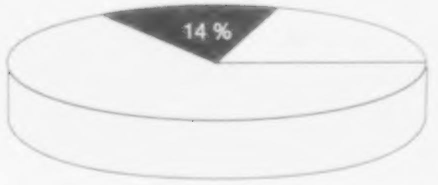
Note: Offices offering unilingual services in French are located in Quebec and those offering unilingual services in English are located elsewhere in Canada.

Source: *Burolis*

24. *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations.*
25. www.burolis.gc.ca
26. See graph 5.

Graph 6

Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of provision applicable



The number of incumbents of bilingual public service positions who work with the public is relatively stable: 86 per cent or 34,998 of the 40,803 incumbents of bilingual positions required to serve the public in either official language meet the language requirements of their position. Language proficiency requirements are similar to last year, with 33 per cent of bilingual positions requiring superior knowledge of the second language (compared to 32 per cent last year) and 65 per cent of positions (instead of 66 per cent) requiring an intermediate level.

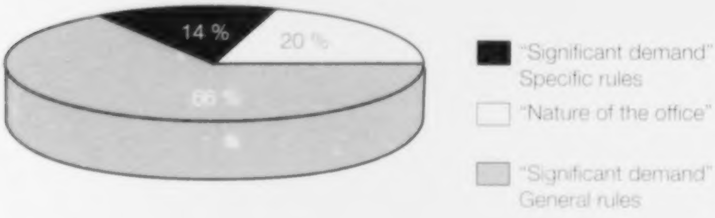
Impact of the 2001 Census data on offices and service points

The Regulations flesh out certain key provisions of the *Official Languages Act* of 1988. The approach taken in the Regulations makes it possible to ensure that a large majority of Canadians can receive services in the official language of their choice. It thus makes it possible to protect the rights of members of the official language minority communities and to contribute to ensuring their vitality.

As mentioned previously, the Regulations state that the most recent decennial census of population for which results are published is used to determine the obligation of all the offices and service points of institutions subject to the Act to communicate with and offer services to the public in both official languages where there is a significant demand.

Graph 6

Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of provision applicable



Source: *Burolis*

The number of incumbents of bilingual public service positions who work with the public is relatively stable; 86 per cent[27] or 34,998 of the 40,803 incumbents of bilingual positions required to serve the public in either official language meet the language requirements of their position. Language proficiency requirements are similar to last year, with 33 per cent[28] of bilingual positions requiring superior knowledge of the second language (compared to 32 per cent last year) and 65 per cent of positions (instead of 66 per cent) requiring an intermediate level.

Impact of the 2001 Census data on offices and service points

The Regulations flesh out certain key provisions of the *Official Languages Act* of 1988. The approach taken in the Regulations makes it possible to ensure that a large majority of Canadians can receive services in the official language of their choice. It thus makes it possible to protect the rights of members of the official language minority communities and to contribute to ensuring their vitality.

As mentioned previously, the Regulations state that the most recent decennial census[29] of population for which results are published is used to determine the obligation of all the offices and service points of institutions subject to the Act to communicate with and offer services to the public in both official languages where there is a significant demand.

27. See Table 6.
28. See Table 7. Table 5 gives more details about second-language proficiency levels.
29. Census data on the first official language spoken by Canadians, collected under the *Statistics Act*.

In 2003–04, some 95 institutions began applying the Regulations according to the data from the 2001 Census to determine whether there was a change in their obligations in terms of services and communication.

Where demographic data do not apply, for example, in the case of the travelling public, the institutions concerned will measure demand to determine whether the services must be offered in both official languages. This far-reaching project will continue during the present fiscal year.

To ensure smooth implementation of the changes resulting from this exercise and to find solutions where bilingual services are lost, a group composed of representatives of the official language minority communities, the staff of the Office of the Commissioner of Official Languages, Canadian Heritage, and the central agencies met six times.

At the beginning of December 2003, the Agency gave this group the preliminary results of the application of 2001 Census data. For 9,302 of the 9,839 offices concerned, the status quo remains with regard to service obligations, while a new obligation was created for 162 offices; potential reduction was flagged for 91 offices and service points.

Since the Regulations do not provide for a transition period in the event that the obligation to provide services in either official language in a given office ceases, the Treasury Board adopted an implementation principle on November 18, 2003.

This implementation principle, in place for an indefinite period, states that offices of federal institutions that are currently required to communicate with and provide services to the public in both official languages must maintain the status quo and consult the minority communities affected regarding alternate solutions.

There are six institutions concerned: Canada Post, the Business Development Bank of Canada, Farm Credit Canada, the Canadian Food Inspection Agency, the RCMP, and Human Resources and Skills Development Canada. This measure will enable these institutions to consult the official language minority communities and develop plans to meet their needs.

The Branch has prepared a framework for consultation to be used in consulting the communities based on feedback from the discussion group. It will assist institutions to put in place the principle adopted by the Treasury Board to provide for a transition period. The Agency is monitoring developments in this area to ensure compliance.

VII. Official Languages in the Workplace

Status update

In regions designated as bilingual, supervisors must be bilingual so that their employees can actually work in the official language of their choice. The government has been firm on bilingualism for members of the Executive Group, and this firmness has produced results.

Our information systems tell us that in the regions designated as bilingual, 79.7 per cent or 2,439 of 3,060 executives (EX category) met the language requirements of their position (CBC), while 13.9 per cent or 424 members of the EX category were not obliged to meet these requirements because their exemption period was still in effect. All assistant deputy ministers are included in this group. Institutions have adopted situation-specific measures to enable employees to work and be supervised in the official language of their choice in cases of unilingual incumbents.

Examples of good practices to promote the use of French

- The National Capital Commission adopted some commendable measures. New posters with tips on how to conduct meetings in both official languages were displayed in all conference rooms. A message on this subject was posted on the intranet to raise employee awareness and help the meeting chairperson understand that he or she has a decisive role to play to ensure that all participants feel comfortable using either official language.

If we consider supervisory staff globally, 82 per cent or 11,917 of the 14,465 incumbents of bilingual positions[30] met the language requirements of their position; last year, the percentage was 81 per cent. The number of positions requiring superior second-language knowledge remained relatively stable (51 per cent this year vs. 50 per cent last year), while 49 per cent of bilingual positions required the intermediate level.[31]

In the case of staff offering internal services positions whose duties include the delivery of personnel services (such as pay) or central services (financial, communication, and library services, for example), 84 per cent or 20,291 of the 24,043 incumbents of bilingual positions[32] met the language requirements of their position compared to 85 per cent last year. The number of positions requiring superior second-language proficiency remained relatively stable (25 per cent this year vs. 24 per cent last year).[33] Most bilingual positions (66 per cent) required the intermediate level.

30. See Table 10.
31. See Table 11.
32. See Table 8.
33. See Table 9.

A recent study[34] by the Commissioner of Official Languages points out what we, too, have observed many times: French remains underused in bilingual regions, notably the National Capital Region.

A large number of Francophones state that they prefer to work in English, especially as English is often perceived as the language of professional advancement, a perception that still presents us with a challenge.

And yet Anglophones and Francophones alike are in favour of the increased use of French in the workplace. So how can the current trend be reversed?

It is important for managers to seriously address the unequal status of the two official languages. Because it is underused, French requires special measures if it is to achieve a better balance with English. In our review of the institutions, we found examples of managers who make it their duty to promote the use of French daily.

For the past six years, federal institutions in the National Capital Region have worked together to launch the *Rendez-vous de la Francophonie*. The Minister chairs this activity. It is greatly appreciated by Francophones and Francophiles. It emphasizes the importance of the French language and serves as a reminder to employees to make French part of their daily work.

Activities take place throughout Canada, for two weeks. Francophones and Francophiles express in their own way their attachment to the French language.

Examples of good practices to promote the use of French *(cont'd)*

- In September 2003, the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC) launched a campaign entitled "Hello—Bonjour." Employees were informed that a committee was being set up to promote the use of both official languages at work. The members of the committee agreed to act as champions in their respective sectors. Their mission was to promote bilingual meetings and to encourage employees to communicate in the official language of their choice, both verbally and in writing. The CRTC also set up a permanent simultaneous interpretation facility so that employees and guests from outside the institution can express themselves at meetings in the language of their choice.
- Health Canada took a proactive approach to promotion by developing a number of tools, particularly guidelines and a poster on bilingual meetings, as well as a poster and a brochure on language of work. To ensure that the new policies are understood correctly and applied appropriately, the department developed a brochure and a tool comparing the old policies with the new ones.

34. *Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service*, Office of the Commissioner of Official Languages, March 2004.

VII. Official Languages in the Workplace

Status update

In regions designated as bilingual, supervisors must be bilingual so that their employees can actually work in the official language of their choice. The government has been firm on bilingualism for members of the Executive Group, and this firmness has produced results.

Our information systems tell us that in the regions designated as bilingual, 79.7 per cent or 2,439 of 3,060 executives (EX category) met the language requirements of their position (CBC), while 13.9 per cent or 424 members of the EX category were not obliged to meet these requirements because their exemption period was still in effect. All assistant deputy ministers are included in this group. Institutions have adopted situation-specific measures to enable employees to work and be supervised in the official language of their choice in cases of unilingual incumbents.

Examples of good practices to promote the use of French

- The National Capital Commission adopted some commendable measures. New posters with tips on how to conduct meetings in both official languages were displayed in all conference rooms. A message on this subject was posted on the intranet to raise employee awareness and help the meeting chairperson understand that he or she has a decisive role to play to ensure that all participants feel comfortable using either official language.

If we consider supervisory staff globally, 82 per cent or 11,917 of the 14,465 incumbents of bilingual positions[30] met the language requirements of their position; last year, the percentage was 81 per cent. The number of positions requiring superior second-language knowledge remained relatively stable (51 per cent this year vs. 50 per cent last year), while 49 per cent of bilingual positions required the intermediate level.[31]

In the case of staff offering internal services positions whose duties include the delivery of personnel services (such as pay) or central services (financial, communication, and library services, for example), 84 per cent or 20,291 of the 24,043 incumbents of bilingual positions[32] met the language requirements of their position compared to 85 per cent last year. The number of positions requiring superior second-language proficiency remained relatively stable (25 per cent this year vs. 24 per cent last year).[33] Most bilingual positions (66 per cent) required the intermediate level.

30. See Table 10.
31. See Table 11.
32. See Table 8.
33. See Table 9.

A recent study[34] by the Commissioner of Official Languages points out what we, too, have observed many times: French remains underused in bilingual regions, notably the National Capital Region.

A large number of Francophones state that they prefer to work in English, especially as English is often perceived as the language of professional advancement, a perception that still presents us with a challenge.

And yet Anglophones and Francophones alike are in favour of the increased use of French in the workplace. So how can the current trend be reversed?

It is important for managers to seriously address the unequal status of the two official languages. Because it is underused, French requires special measures if it is to achieve a better balance with English. In our review of the institutions, we found examples of managers who make it their duty to promote the use of French daily.

For the past six years, federal institutions in the National Capital Region have worked together to launch the *Rendez-vous de la Francophonie*. The Minister chairs this activity. It is greatly appreciated by Francophones and Francophiles. It emphasizes the importance of the French language and serves as a reminder to employees to make French part of their daily work.

Activities take place throughout Canada, for two weeks. Francophones and Francophiles express in their own way their attachment to the French language.

Examples of good practices to promote the use of French *(cont'd)*

- In September 2003, the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC) launched a campaign entitled "Hello—Bonjour." Employees were informed that a committee was being set up to promote the use of both official languages at work. The members of the committee agreed to act as champions in their respective sectors. Their mission was to promote bilingual meetings and to encourage employees to communicate in the official language of their choice, both verbally and in writing. The CRTC also set up a permanent simultaneous interpretation facility so that employees and guests from outside the institution can express themselves at meetings in the language of their choice.
- Health Canada took a proactive approach to promotion by developing a number of tools, particularly guidelines and a poster on bilingual meetings, as well as a poster and a brochure on language of work. To ensure that the new policies are understood correctly and applied appropriately, the department developed a brochure and a tool comparing the old policies with the new ones.

34. *Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service*, Office of the Commissioner of Official Languages, March 2004.

Conditions conducive to the use of English and French

In its 2004 budget, the federal government promised to build the linguistic capacity of the Public Service and offer employees the tools and training they need.[35]

> **Examples of good practices to create a workplace that is conducive to bilingualism**
>
> - The National Farm Products Council and the CRTC broadened their training plans to offer incumbents of unilingual positions an opportunity to receive second-language training as part of their career development.
> - Library and Archives Canada made developmental language training more accessible to a larger number of employees, especially in the regions.
> - Some institutions (including the Atlantic Canada Opportunities Agency, the Bank of Canada, National Defence, Industry Canada, and Canada Post) used learning methods or language pairings to help their employees keep up their language skills.

The measures that relate specifically to official languages are the creation of the new Canada School of Public Service and the integration of language training into employee career plans.

A major challenge for bilingual public service employees is to retain their second-language skills. Whether in the National Capital Region or in the bilingual regions, senior managers relate that they have little support from their institutions when it comes to using their second language at work.[36]

The challenge is a serious one. Understanding the need to create a workplace that is conducive to the use of English and French, some institutions have taken steps to correct the problem through awareness raising.

VIII. A Representative Public Service

The *Action Plan for Official Languages* underpins the government's commitment, stated in Part VI of the Act, to ensure that English-speaking Canadians and French-speaking Canadians have equal opportunities to obtain employment and advancement in federal institutions and that the composition of the workforce of federal institutions tends to reflect the presence in Canada of both official language communities. Generally speaking, the government has honoured this commitment for years. As of March 31, 2004, the overall composition of institutions subject to the Act was 72 per cent Anglophone and 27 per cent[37] Francophone. In the Public Service, the composition

35. Strengthening Public Sector Management – An Overview of the Government Action Plan and Key Initiatives.
36. Information from the APEX report following consultations with the policy network, August 2003.
37. See Table 1?.

Conditions conducive to the use of English and French

In its 2004 budget, the federal government promised to build the linguistic capacity of the Public Service and offer employees the tools and training they need.[35]

Examples of good practices to create a workplace that is conducive to bilingualism

- The National Farm Products Council and the CRTC broadened their training plans to offer incumbents of unilingual positions an opportunity to receive second-language training as part of their career development.
- Library and Archives Canada made developmental language training more accessible to a larger number of employees, especially in the regions.
- Some institutions (including the Atlantic Canada Opportunities Agency, the Bank of Canada, National Defence, Industry Canada, and Canada Post) used learning methods or language pairings to help their employees keep up their language skills.

The measures that relate specifically to official languages are the creation of the new Canada School of Public Service and the integration of language training into employee career plans.

A major challenge for bilingual public service employees is to retain their second-language skills. Whether in the National Capital Region or in the bilingual regions, senior managers relate that they have little support from their institutions when it comes to using their second language at work.[36]

The challenge is a serious one. Understanding the need to create a workplace that is conducive to the use of English and French, some institutions have taken steps to correct the problem through awareness raising.

VIII. A Representative Public Service

The *Action Plan for Official Languages* underpins the government's commitment, stated in Part VI of the Act, to ensure that English-speaking Canadians and French-speaking Canadians have equal opportunities to obtain employment and advancement in federal institutions and that the composition of the workforce of federal institutions tends to reflect the presence in Canada of both official language communities. Generally speaking, the government has honoured this commitment for years. As of March 31, 2004, the overall composition of institutions subject to the Act was 72 per cent Anglophone and 27 per cent[37] Francophone. In the Public Service, the composition

35. Strengthening Public Sector Management—An Overview of the Government Action Plan and Key Initiatives.
36. Information from the APEX report following consultations on the policy review, August 2003.
37. See Table 16.

is 68 per cent Anglophone and 32 per cent Francophone.[38] The population of Canada is 75 per cent Anglophone and 24 per cent Francophone.[39]

Quebec is the exception. Anglophones make up 12.9 per cent of the population of Quebec but only 7.4 per cent[40] of all federal public service employees working in Quebec (outside the National Capital Region). If data for Crown corporations and other agencies are included, however, the percentage of Anglophones rises to 13.5 per cent. It bears mentioning that some large corporations, including VIA Rail and Air Canada, are headquartered in Montréal.

A great deal of effort has been expended to increase the participation of Anglophones in the federal Public Service. Further targeted campaigns are necessary.

In May 2003, the Branch commissioned a special study[41] in collaboration with the Public Service Commission of Canada and the Quebec Community Groups Network to gain a better understanding of why there are not more Anglophones in the federal Public Service in Quebec. The study showed that Anglophones, regardless of whether or not they are already members of the Public Service, often hesitate to apply for positions out of concern that their French is inadequate.

The Branch is working closely with the Commission, the Quebec Federal Council (QFC) and a number of other partners to assess the recommendations of the Mallory report and develop a plan of action. It has invited the QFC and the departmental champions in Quebec to propose projects under the Innovation Program. It also encourages its partners to participate in the Commission's program for the recruitment of bilingual candidates to the federal Public Service.

The Action Plan has allocated $2 million over five years, including $400,000 in the fall of 2003, to support recruitment of bilingual candidates to the Public Service. The Branch and the Commission entered into an agreement in October 2003. A report on progress and results will be produced twice a year. The key activities put forward to date by the Commission include a demographic analysis to determine how many bilingual Canadians there are and where they live, the modification of job application forms (electronic and paper), and the production of a DVD for the public to dispel myths about language-knowledge evaluation in the context of competitions.

38. See Table 12.
39. Statistics Canada 2001 Census data. The missing 1 per cent refers to the percentage of the Canadian population that identifies itself as neither English-speaking nor French-speaking.
40. See Table 12.
41. Participation by English-speaking Canadians in the federal Public Service in Quebec: Clarification of the situation and strategies for the future. Erin Mallory, August 2003.

IX. Performance Measurement and Accountability

A new approach to performance measurement

In recent years, the framework for measuring institutional performance has been reshaped by a number of developments. Landmark documents like *Results for Canadians—A Management Framework for the Government of Canada*,[42] the *Management Accountability Framework*,[43] the *Integrated Risk Management Framework* and the *Accountability and Co-ordination Framework* of the *Action Plan for Official Languages* have changed the way we work. The management accountability frameworks that departments and agencies develop to ensure sound management should reflect the institutions' performance, including official languages.

Our accountability mechanism includes three functions: monitoring, audit, and information management.

Monitoring by the Branch's advisors is intended to provide oversight of Official Languages Program practices and management controls. The advisors offer their advice and guidance on this subject, as well as on implementation of the Act and the Regulations, and official languages policies. They intervene proactively with institutions, following a values-based approach. They help institutions implement solutions that fit their particular circumstances. The number of requests for advice and guidance has increased appreciably since the new policies were announced in November 2003. The many activities required include not only interpretations but also awareness sessions and suggestions for possible implementation strategies.

This fiscal year, we established a monitoring cycle that more accurately reflects our new situation. We have shortened this cycle, so that annual reports can be tabled sooner after the end of the year.

The audit function consists of an objective review of the performance of the Program using recognized, systematic, and rigorous audit methods, with a view to providing an accurate assessment of control frameworks and management practices.

Our aim is to ensure that the Program is managed effectively and that public funds are used wisely. Various self-assessment tools are being developed to help institutions review their performance.

42. Treasury Board of Canada Secretariat, March 2000.
43. Treasury Board of Canada Secretariat, March 2003.

Effective management of information systems and data banks, like Burolis, enables timely access to the latest data in order to permit better accounting of official languages performance and well-informed decisions. We are working to ensure that data are reliable and automated systems are compatible with one another and we are making adjustments where necessary.

Advisors' interventions with institutions

Over the year, the Branch held a number of meetings with institutions to pinpoint their challenges and to offer advice and guidance. These meetings made it possible, among other things, to support the development of action plans and to design appropriate monitoring mechanisms and tools. Our contacts with institutions are a key element of our overview of activities. They help us understand specific situations and needs and allow us to assist with shared objectives as the situation requires.

The Regulations compliance review is one area that produced a number of interventions and many meetings. Training sessions and workshops with key officers provided a forum for exchanges of views on specific issues and possible solutions to problems.

For example, the Branch held productive meetings with representatives of National Defence on monitoring and accountability. The new model was presented to the Department, which used it in developing an automated tool that will allow the various sectors and chains of command to assess their official languages performance against objectives set by the institution for the next three years.

Meetings with the Communications Security Establishment and Atomic Energy of Canada Limited, among others, laid the groundwork for implementing the new policies and specifying the nature of measures to be implemented to give an account of performance on stated objectives.

Meetings with senior managers and their staff to discuss progress on official languages matters were organized with the Canadian Space Agency, Atomic Energy of Canada Limited, the RCMP, the National Energy Board, and others. The Branch is also working with Fisheries and Oceans Canada to develop an improved internal policy for the Coast Guard College. Discussions have been ongoing since June 2003 with representatives of Environment Canada about compliance with proposed guidelines concerning the electronic publication of scientific documents by a departmental task force.

The publication of the new policies on official languages for human resources management sparked lively interest during the last fiscal year, especially with regard to the impact of their application. Conference calls were held regularly with a number of institutions to explain the operational scope of the new policies. These exchanges contributed to an enhanced mutual understanding of the objectives of the new policies and their application.

The new model for measuring institutions' performance

In order to conduct a more systematic assessment of institutions' linguistic performance, the Agency is working to develop a new performance measurement model, which should consist of a set of indicators that are more relevant and better adapted to the institutions. These indicators will make it possible not only to assess compliance with the Act, Regulations, and policies but also to measure employee and public satisfaction with all aspects of the Program. The Branch is developing new mechanisms, including a "dashboard" in the form of an evaluation checklist which will make it possible to provide a clear, accurate portrait of the institutions' linguistic performance. This is a complex exercise that will continue over the next fiscal year.

Audit activities

Three audits were conducted in the past few years. They include an audit of seven airports with significant demand (2002–03), an audit of telephone services in the institutions subject to the Act (2002–03), and an audit of compliance with the language requirements of positions for members of the EX Group (2003–04). In 2003–04, the Branch was validating data, drafting reports, and getting ready to publish results.

Audit follow-up on service to the public in airports

This audit was conducted in seven airports with significant demand (Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montréal (Trudeau, formerly Dorval), Greater Moncton, and Halifax). The objective was to determine the extent to which the airport authorities and federal institutions that provide service to the public at the airports used both official languages in communicating with and offering services to the public.

Preliminary reports were provided in July 2003 to the managers of the airport authorities and institutions audited, who then had an opportunity to comment on the reports and take appropriate action.

The final reports were to be posted on the OLLO site in October 2003, but publication was delayed by the need to clarify the formal obligations of the airport authorities, which could have an impact on the recommendations. The Agency and Transport Canada are looking at the issue together. The reports should be released this fall.

Audit follow-up on telephone services

The audit of telephone services was conducted to determine whether offices and service points were providing services in the minority language and greeting the public in both official languages (active offer) where required to do so. Two calls were made to the selected service points, one during work hours and the other at lunch hour. Calls to Quebec were made in English and calls to other points in Canada were made in French.

The analysis covered 2,210 offices and service points in all regions of Canada. Overall results for service availability are encouraging. Nationally, service was available in the minority language in 83 per cent of completed calls taken by an employee. When it came to active offer, however, the overall results were not as good. The audit shows that active offer was made in only 66 per cent of the calls.

The overall results were given to departmental official languages managers as part of the work of the two advisory committees (departments, and Crown corporations and other agencies). The institutions received detailed results in March 2004, and they are expected to report on the measures they have taken or plan to implement. The final audit report was posted on the OLLO site.

Assessment of progress on implementation of the policy on language requirements for members of the Executive Group

This audit was conducted for two groups—the executives whose cut-off date for meeting the language requirements of their position was March 31, 2003, and who still had not met those requirements in November 2003, and the executives whose two-year exemption provided in the *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order* ended during the period between April 1 and December 31, 2003. The audit also includes a review of measures adopted to ensure that employees would be supervised and services delivered in both official languages in these situations. This audit covered 37 departments.

Preliminary results show that approximately 40 of the 120 executives who did not meet the language requirements of their position on March 31, 2003, still did not meet them one year later. This situation will be followed closely.

As regards the second group audited, approximately 50 of the 112 executives whose exemption ended during the period between April 1 and December 31, 2003, still did not meet the language requirements of their position on March 31, 2004. This situation will be followed as well.

Visits were also made to the five departments with the largest number of executives covered by this audit (38 per cent of the total): Industry Canada, Fisheries and Oceans Canada, Health Canada, Transport Canada, and Public Works and Government Services Canada. The results indicate that the requisite administrative measures are in place to protect employees' rights.

The Agency continues to exert pressure on departments to correct the situations where necessary. Executives who do not have the required level of second-language knowledge cannot continue to perform the same duties.[44]

Self-assessment tools

One of the Branch's activities involves designing tools to help institutions assess their own official languages needs and performance.

Linguistic needs designator

This is a project to design an automated tool that the institutions can use to determine how many positions should be designated as bilingual in order to satisfy the obligations of their offices and service points required to use both official languages in serving the public and communicating with their employees.

During the review period, a prototype for the tool was designed and tested in two institutions: the Passport Office and National Research Council Canada. It is now time to make changes in light of comments received and to further develop the tool in order to incorporate all the communication requirements. The linguistic needs designator will be available on the OLLO site[45] in the course of the 2004–05 fiscal year.

Inventory of client satisfaction assessment tools

This project, launched this year, consists in cataloguing and analyzing the tools that institutions use to identify their clients and determine how satisfied they are with the institutions' services. The objective is to create a central inventory of tools that could be adapted for active offer and service delivery in either of the official languages.

44. The results of this activity should be available this fall.
45. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo

After a preliminary review of the replies received, 45 of 48 of the tools suggested could be adapted to measure client satisfaction with regard to official languages if a linguistic component were added. Now it is time to create the inventory and then to promote it. This is an objective for 2004–05.

Audit guide for official languages

In February 2004, another self-assessment project was launched. This is a guide for internal audit directorates to help them systematically incorporate an official languages component into their audit program and ensure that institutions adopt a more consistent approach to it. The guide will help institutions audit their compliance with the Act and consolidate separate audits into a comprehensive one that includes operational and linguistic components.

A draft version of this guide has been written. It will be edited and fine-tuned in the course of the year. The Branch plans to disseminate the guide in 2004–05.

Web site linguistic quality assurance grid

A preliminary review of the Web sites of some institutions undertaken in 2002–03 revealed that it would be very difficult to conduct an audit of their linguistic quality, because they contain such an enormous amount of information and because Web sites tend to be updated quite frequently. Therefore, it was decided that it would be better to design a grid that institutions could use to conduct their own assessments.

A draft version of the grid has been developed. Work is ongoing and we expect this tool to be available in the course of the 2004–05 fiscal year.

X. Looking Ahead

All in all, things are going well. With the support of our employees, we are in the process of building a new agency that is modern, dynamic, and proactive. And official languages are among our primary concerns.

The *Action Plan for Official Languages* is helping us achieve our objectives and launch initiatives aimed at making respect for official languages part of the daily routine. This year we have made progress on many files, with the co-operation of institutions and our partners, whose numbers are growing ever larger. Our vision of creating cultural change is taking shape as our concrete actions influence behaviour and perceptions. We are learning to do things differently in order to build an exemplary public service with regard to official languages.

Next year, the Agency will be working on several fronts. We will continue the second phase of the policy review, which deals with communications with and services to the public; we will begin implementing the new accountability framework; and we will carry on with our investigation of the issues around receptive bilingualism and with our study on how to retain second-language skills. The Innovation Program will continue, and we are confident that it will be even more successful as we move ahead. We will also see the results of numerous other initiatives described in the report.

We will take the follow-up actions described in this report and work with institutions to ensure that improvements are made, particularly with regard to language-skills retention, whether for employees who are completing their language training or for others. The reliability of statistics on the public service workforce and the measures adopted by certain institutions to make the Official Languages Program more visible and improve performance are other issues that we will be following.

As a centre of excellence in official languages and a broker of good practices, the Branch will continue to create opportunities for the exchange of ideas. It will also strive to bring champions and institutions' official languages managers into a more proactive strategic partnership.

We are confident that our new accountability model and the self-assessment tools we propose will allow us to more accurately assess the linguistic performance of institutions. Moreover, we count on institutions to co-operate by continuing to address issues in their areas of responsibility so that they can fulfill their obligations to Canadians and to their employees. We also hope that institutions will conduct a review of the resources allocated to official languages.

We have accomplished a great deal over the past few years and we will continue to do so, day after day, with the support of our partners, in order to implement our vision of making the Public Service an institution that values linguistic duality as a matter of respect and fairness. That is the ideal to which we aspire, and I am positive that together, we can make it reality.

Statistical Appendix

List of tables

The tables that follow are grouped into three categories: A, B, and C.

A. Personnel of institutions for which the Treasury Board is the employer, including certain employees of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and of National Defence

1. Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service
2. Language requirements of positions in the Public Service
3. Language requirements of positions in the Public Service by region
4. Bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
6. Service to the public—bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
7. Service to the public—bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
8. Language of work—internal services—bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
9. Language of work—internal services—bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
10. Language of work—supervision—bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
11. Language of work—supervision—bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region
13. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

B. Personnel of Crown corporations and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, including civilian and regular members of the RCMP, members of the Canadian Forces, and personnel of privatized organizations

14. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region

15. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

15.A Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces

15.B Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP

C. All organizations subject to the *Official Languages Act* (the Act)

16. Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the Act

Data sources

There are three sources of data:

- the Position[46] and Classification Information System (PCIS) for institutions for which the Treasury Board is the employer;
- the Official Languages Information System (OLIS II) for the other institutions, including Crown corporations, the RCMP and the Canadian Forces; and
- Burolis, the official directory of offices and points of service.

The reference year for the data in the statistical tables differs according to the system, being March 31, 2004, for PCIS and Burolis, and December 31, 2003, for OLIS II.

Interpretation and validity of data

Because of adjustments made over the years (for example, the creation, transformation or the dissolution of some departments or organizations), comparisons cannot always be made using the historical data that are presented here.

Technical notes and definitions

In some tables, the data on the Public Service include a category, termed "incomplete records," to cover records for which some data are missing.

The data used in this report for the entire public service population are taken from PCIS and differ slightly from those found in the Incumbent System.[47]

To simplify the presentation of data in the tables, numbers have been rounded to the nearest unit.

46. "Position" here means a position staffed for an indeterminate period or a determinate period of three months or more, according to the data available as at March 31, 2004.

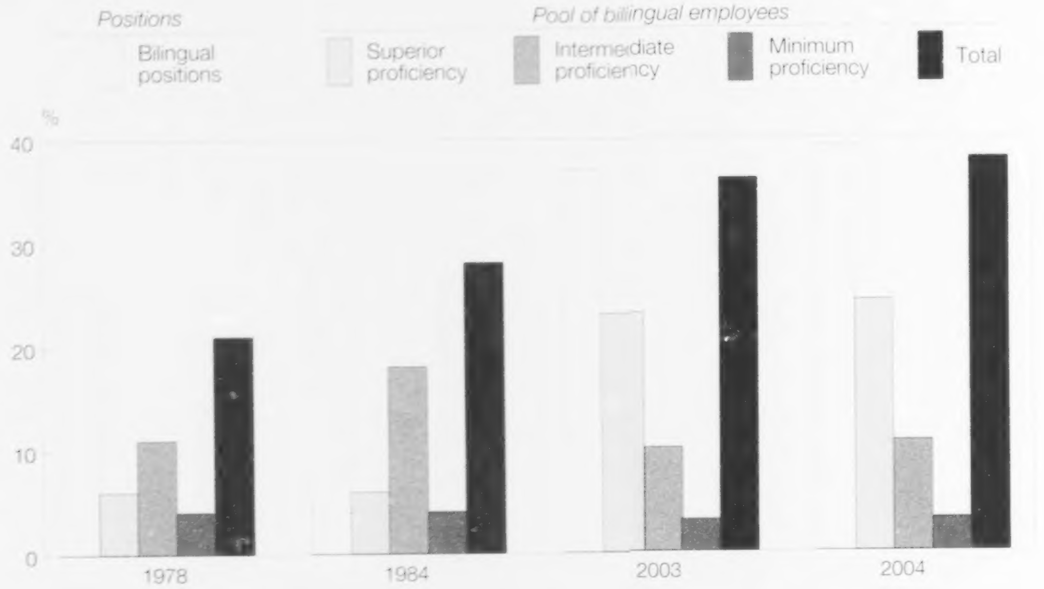
47. According to PCIS, the total population of the Public Service as at March 31, 2004, is 165,679, compared to 165,976 in the Incumbent System.

Table 1

Establishing the linguistic profiles of positions and conducting the linguistic assessment of federal employees is carried out according to three levels of proficiency:

- Level A—minimum proficiency;
- Level B—intermediate proficiency; and
- Level C—superior proficiency.

The following three skills are assessed: reading, writing, and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this table are based on test results for oral interaction administered as part of the Second Language Evaluation (SLE).



Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Table 2

All positions in the Public Service of Canada are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- **bilingual**—a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French;
- **English essential**—a position in which all the duties must be performed in English;
- **French essential**—a position in which all the duties must be performed in French; and
- **either English or French essential ("either/or")**—a position in which all the duties can be performed in English or French.

Year	Bilingual	English essential	French essential	English or French essential	Incomplete records	Total
1978	25% 52,300	60% 128,196	8% 17,260	7% 14,129	0% 0	211,885
1984	28% 63,163	59% 134,916	7% 16,688	6% 13,175	0% 0	227,942
2003	38% 61,896	51% 83,380	5% 8,584	6% 8,766	0% 661	163,287
2004	39% 64,938	50% 83,354	5% 8,010	6% 9,009	0% 368	165,679

Source: PCIS

Table 3

The heading **Unilingual Positions** represents the sum of the three following categories: English essential, French essential, and either English or French essential.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to Foreign Affairs Canada and International Trade Canada, are identified as unilingual, the language requirements have been determined by the incumbents' linguistic proficiencies rather than by the requirements of the positions.

Region	Bilingual positions	Unilingual positions	Incomplete records	Total
Western provinces and Northern Canada	5% 1,605	95% 33,984	0% 9	35,598
Ontario (excluding NCR)	10% 2,079	90% 18,244	0% 7	20,330
National Capital Region (NCR)	64% 44,798	36% 25,031	0% 249	70,078
Quebec (excluding NCR)	60% 12,119	40% 8,106	0% 59	20,284
New Brunswick	49% 2,649	51% 2,746	0% 24	5,419
Other Atlantic provinces	10% 1,368	90% 11,829	0% 20	13,217
Outside Canada (linguistic capacity)	80% 603	20% 150	0% 0	753

Source: PCIS

Table 4

Linguistic status of incumbents

The linguistic status of incumbents includes two categories:

1. **Meet** signifies that incumbents meet the language requirements of their positions; and
2. **Do not meet,** which is divided into **two** sub-categories:
   - Incumbents who are **exempted** are not required to meet the linguistic requirements of their positions. In certain circumstances, government policy allows an employee to
     - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position (This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language and employees affected by a reorganization or statutory priority);
     - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position (This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised).
   - Incumbents who **must meet** the language requirements of their positions in accordance with the *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order* under the *Public Service Employment Act*. This Order allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70% 36,446	27% 14,462	3% 1,392	0% 0	52,300
1984	86% 54,266	10% 6,050	4% 2,847	0% 0	63,163
2003	84% 52,360	8% 4,741	4% 2,274	4% 2,521	61,896
2004	85% 55,349	8% 5,393	4% 2,317	3% 1,879	64,938

Source: PCIS

Table 5

Second-language level requirements

The linguistic profile for a given position is determined according to three levels of second-language proficiency:

- **Level A**—minimum proficiency;
- **Level B**—intermediate proficiency; and
- **Level C**—superior proficiency.

The **other** category refers to positions requiring either the code "P" or not requiring any second-language oral interaction skills. Code "P" is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g. stenographers and translators).

In tables 5, 7, 9, and 11, the levels required in the second language (C, B, A, and "other") refer to "oral interaction."

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	7% 3,771	59% 30,983	27% 13,816	7% 3,730	52,300
1984	8% 4,988	76% 47,980	13% 8,179	3% 2,016	63,163
2003	29% 18,051	66% 40,901	2% 1,056	3% 1,888	61,896
2004	30% 19,480	65% 42,454	2% 1,033	3% 1,971	64,938

Source: PCIS

Table 6

Linguistic status of incumbents

This table focusses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The two categories of **Meet** and **Do not meet** are explained in the description accompanying Table 4.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70% 20,888	27% 8,016	3% 756	0% 0	29,660
1984	86% 34,077	9% 3,551	5% 1,811	0% 0	39,439
2003	84% 33,186	8% 2,982	4% 1,539	4% 1,559	39,266
2004	86% 34,998	7% 3,094	4% 1,513	3% 1,198	40,803

Source: PCIS

Table 7

Second-language level requirements

This table indicates the level of second-language proficiency required for bilingual positions where the public must be served in the two official languages. The definitions of the levels of proficiency (C, B, A, and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	9% 2,491	65% 19,353	24% 7,201	2% 615	29,660
1984	9% 3,582	80% 31,496	10% 3,872	1% 489	39,439
2003	32% 12,533	66% 25,850	1% 602	1% 281	39,266
2004	33% 13,500	65% 26,431	1% 610	1% 262	40,803

Source: PCIS

Table 8

Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing only internal services to the Public Service, that is, positions in which there is a requirement to provide personnel services (such as pay) or central services (such as libraries) in both official languages, in the National Capital Region and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the Act.* The two categories **Meet** and **Do not meet** are explained in the description accompanying Table 4.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	65% 11,591	32% 5,626	3% 565	0% 0	17,782
1984	85% 20,050	11% 2,472	4% 1,032	0% 0	23,554
2003	85% 19,109	8% 1,736	3% 732	4% 957	22,534
2004	84% 20,291	10% 2,281	3% 799	3% 672	24,043

* *The regions designated as bilingual for language-of-work purposes are the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the bilingual region of Montréal, and parts of the Eastern Townships, Gaspé, and Western Quebec.*

Source: PCIS

Table 9

[illegible] positions in the Public Service

Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for bilingual positions providing only internal services to the Public Service. The definitions of the levels of second-language proficiency (C, B, A, and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	7% 1,225	53% 9,368	31% 5,643	9% 1,546	17,782
1984	6% 1,402	70% 16,391	18% 4,254	6% 1,507	23,554
2003	24% 5,498	67% 15,001	2% 444	7% 1,591	22,534
2004	25% 5,963	66% 15,969	2% 414	7% 1,697	24,043

Source: PCIS

Table 10

Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with supervisory responsibilities in the two official languages. The explanations of the categories **Meet** and **Do not meet** are given in the description accompanying Table 4.

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	64% 9,639	32% 4,804	4% 567	0% 0	15,010
1984	80% 14,922	15% 2,763	5% 1,021	0% 0	18,706
2003	81% 11,171	6% 874	9% 1,270	4% 504	13,819
2004	82% 11,917	7% 952	8% 1,220	3% 376	14,465

Source: PCIS

Table 11

Language of work—supervision—bilingual positions in the Public Service

Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for supervisory positions. However, because a position may be identified as bilingual in terms of more than one requirement (e.g. service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9, and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Year	Level C	Level B	Level A	Other	Total
1978	12% 1,865	66% 9,855	21% 3,151	1% 139	15,010
1984	11% 2,101	79% 14,851	9% 1,631	1% 123	18,706
2003	50% 6,899	49% 6,802	1% 72	0% 46	13,819
2004	51% 7,341	49% 7,009	0% 65	0% 50	14,465

Source: PCIS

Table 12

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

	1978	1984	2003	2004
Canada and Outside Canada				
Anglophones	75%	72%	69%	68%
Francophones	25%	28%	31%	32%
Total	211,885	227,942	163,287	165,679
Western provinces and Northern Canada				
Anglophones	99%	98%	98%	98%
Francophones	1%	2%	2%	2%
Total	49,395	52,651	35,612	35,598
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	97%	95%	95%	95%
Francophones	3%	5%	5%	5%
Total	34,524	36,673	20,366	20,330
National Capital Region				
Anglophones	68%	64%	59%	59%
Francophones	32%	36%	41%	41%
Total	70,340	75,427	67,008	70,078
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	8%	6%	8%	7%*
Francophones	92%	94%	92%	93%
Total	29,922	32,114	20,323	20,284
New Brunswick				
Anglophones	84%	73%	61%	60%
Francophones	16%	27%	39%	40%
Total	6,763	7,698	5,417	5,419
Other Atlantic provinces				
Anglophones	98%	96%	96%	95%
Francophones	2%	4%	4%	5%
Total	19,212	21,802	13,334	13,217
Outside Canada				
Anglophones	76%	74%	69%	70%
Francophones	24%	26%	31%	30%
Total	1,729	1,577	1,227	753

* *On March 31, 2004, the participation of Anglophones in Quebec (excluding the NCR) stood at 1,506 employees compared to 1,550 the previous year. This figure is different from that on page 29 because it has been rounded off.*

Source: PCIS

Table 13

[illegible]

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

	1978	1984	2003	2004
Canada				
Anglophones	75%	72%	69%	68%
Francophones	25%	28%	31%	32%
Total	211,885	227,942	163,287	165,679
Management				
Anglophones	82%	80%	72%	71%
Francophones	18%	20%	28%	29%
Total	1,119	4,023	3,770	3,872
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	78%	75%	74%
Francophones	19%	22%	25%	26%
Total	22,633	22,826	22,840	23,772
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	71%	63%	63%
Francophones	26%	29%	37%	37%
Total	47,710	56,513	65,899	68,033
Technical				
Anglophones	82%	79%	76%	76%
Francophones	18%	21%	24%	24%
Total	25,595	27,824	16,932	16,828
Administrative Support				
Anglophones	70%	67%	67%	67%
Francophones	30%	33%	33%	33%
Total	65,931	72,057	33,571	32,888
Operational				
Anglophones	76%	75%	76%	76%
Francophones	24%	25%	24%	24%
Total	48,897	44,699	20,275	20,286

Source: PCIS

Table 14

	1991	1994	2002	2003
Canada and Outside Canada				
Anglophones	72%	72%	74%	74%
Francophones	26%	26%	24%	24%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total	270,329	232,337	299,799	295,632
Western provinces and Northern Canada				
Anglophones	91%	91%	93%	93%
Francophones	6%	6%	4%	4%
Unknown	3%	3%	3%	3%
Total	76,526	67,934	92,037	90,194
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	90%	90%
Francophones	8%	8%	7%	7%
Unknown	2%	2%	3%	3%
Total	63,786	56,611	78,951	78,315
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	66%	67%
Francophones	34%	37%	34%	33%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	30,984	27,489	40,263	39,667
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	17%	16%
Francophones	83%	80%	82%	83%
Unknown	2%	2%	1%	1%
Total	50,255	45,641	54,168	52,911
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	76%	75%
Francophones	23%	24%	24%	25%
Unknown	2%	2%	0%	0%
Total	10,857	8,320	9,715	9,735
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	91%	91%
Francophones	9%	10%	8%	8%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	29,629	24,627	23,535	23,756
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	79%	75%
Francophones	28%	23%	21%	25%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	8,292	1,715	1,130	1,054

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

Table 15

	1991	1994	2002	2003
Canada				
Anglophones	72%	72%	74%	74%
Francophones	26%	26%	24%	24%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total*	270,329†	232,337	299,799	295,632
Management				
Anglophones	72%	72%	75%	76%
Francophones	26%	27%	25%	24%
Unknown	2%	1%	0%	0%
Total	7,209	16,270	9,355	12,612
Professionals				
Anglophones	73%	72%	74%	73%
Francophones	27%	28%	26%	27%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	11,602	11,444	26,073	24,163
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	77%	77%
Francophones	29%	27%	22%	22%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	17,645	15,164	52,540	52,625
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	70%	70%
Francophones	30%	26%	29%	29%
Unknown	2%	0%	1%	1%
Total	23,841	67,821	38,476	33,909
Operational				
Anglophones	72%	72%	74%	75%
Francophones	23%	22%	21%	21%
Unknown	5%	6%	5%	4%
Total	92,492	50,775	98,670	96,928

* *These totals include the data from tables 15.A and 15.B.*

† *This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for whom the occupational category was not available.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

Table 15.A

(Treasury Board is not the employer.)

The information on the Canadian Forces is in the form of a sub-table to provide a better overview.

Sub-tables 15.A and 15.B relate to Table 15, presenting a global portrait of participation in those organizations for which the Treasury Board is not the employer.

	1991*	1994	2002	2003
Generals				
Anglophones		76%	76%	74%
Francophones		24%	24%	26%
Unknown		0%	0%	0%
Total		96	72	72
Officers				
Anglophones		76%	75%	76%
Francophones		24%	25%	24%
Unknown		0%	0%	0%
Total		16,051	13,576	13,872
Other Ranks				
Anglophones		71%	72%	72%
Francophones		29%	28%	28%
Unknown		0%	0%	0%
Total		54,716	47,447	47,681

** Distribution by category is not available for the 117,540 members of the Canadian Forces.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

Table 15.B

[illegible]

(Treasury Board is not the employer.)

This table contains data concerning regular members of the RCMP. The civilian members of the RCMP are included in Table 15. For more information on the composition of the RCMP workforce, consult its annual report.

	1991*	1994*	2002	2003
Officers				
Anglophones			81%	82%
Francophones			19%	18%
Unknown			0%	0%
Total			395	432
Non-commissioned officers				
Anglophones			82%	82%
Francophones			18%	18%
Unknown			0%	0%
Total			4,454	4,518
Constables				
Anglophones			82%	83%
Francophones			18%	17%
Unknown			0%	0%
Total			8,741	8,820

* *For these two years, the data are found in Table 15.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

Table 16

This table gives a summary of the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the Act, that is, federal institutions and all other organizations that, under federal legislation, are subject to the Act or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities.

	1991	1994	2003	2004
Anglophones	72%	72%	72%	72%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	483,739	450,837	463,086	461,311

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.
Sources: PCIS and OLIS II

Gouvernement du Canada
Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada

Government of Canada
Public Service Human Resources Management Agency of Canada

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles 2003-2004

Canada

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles 2003-2004

Offert également en médias substituts

Publié par l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada
© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président du Conseil du Trésor, 2004

N° de catalogue CP51-2/2004
ISBN 0-662-68401-X

Cette publication est disponible aux adresses suivantes :
http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo
http://publiservice.hrma-agrh.gc.ca/ollo

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

Message du président du Conseil du Trésor

Je suis heureux de présenter ce seizième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2003-2004 en ma qualité de ministre responsable de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada.

La création de l'Agence, annoncée par le Premier ministre en décembre 2003, a eu pour effet de transférer intégralement à cette dernière et au président du Conseil privé les responsabilités du président du Conseil du Trésor et du Secrétariat du Conseil du Trésor en matière de langues officielles. L'Agence devient responsable de l'élaboration et de la coordination générale des principes et programmes reliés aux parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles* et assure donc la continuité en matière de langues officielles.

En juillet 2004, le Premier ministre m'a confié la responsabilité de l'Agence. C'est avec beaucoup de fierté que je succède à deux de mes collègues, l'honorable Lucienne Robillard et l'honorable Denis Coderre, dans ce dossier. De grands progrès ont été réalisés sous leur direction, et je reprends le flambeau avec la même détermination et le même appui indéfectible envers la promotion de nos langues officielles.

Au cours du dernier exercice, les institutions fédérales ont poursuivi la relance du Programme des langues officielles. Celle-ci a franchi de nouvelles étapes dans la foulée du *Plan d'action pour les langues officielles.* Comme nous en avions pris l'engagement, l'Agence a, entre autres, modernisé les politiques sur les langues officielles reliées à la langue de travail et à la gestion des ressources humaines; mis au point un nouveau cadre de reddition de comptes plus stratégique; élaboré de nouveaux outils afin d'aider les institutions à améliorer leur rendement; et a élargi les réseaux des langues officielles. Je tiens aussi à souligner les efforts déployés par le réseau des champions en vue de revitaliser le Programme au sein de leur organisation.

Un des faits marquants de l'année écoulée a été la nécessité, pour les institutions, de revoir l'application du *Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des services)* à la suite de la publication du dernier recensement de Statistique Canada. Je remercie tous ceux et celles qui ont eu à participer aux différentes activités afin de s'assurer que les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations linguistiques envers la population canadienne.

Ce rapport offre aux députés et à la population canadienne une description de la façon dont les institutions fédérales donnent suite aux engagements du gouvernement. Il témoigne de notre volonté d'adapter le Programme aux réalités d'aujourd'hui et de demain.

Le président du Conseil du Trésor et
ministre responsable de la Commission canadienne du blé,

Reg Alcock

Président du Sénat

Monsieur le président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai l'honneur de soumettre au Parlement, par votre intermédiaire, le seizième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2003-2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le président du Conseil du Trésor et
ministre responsable de la Commission canadienne du blé,

Reg Alcock

Novembre 2004

Président de la Chambre des communes

Monsieur le président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai l'honneur de soumettre au Parlement, par votre intermédiaire, le seizième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2003-2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le président du Conseil du Trésor et
ministre responsable de la Commission canadienne du blé,

Reg Alcock

Novembre 2004

Table des matières

Message du président du Conseil du Trésor I

Président du Sénat III

Président de la Chambre des communes V

Sommaire IX

I. Introduction 1

II. Une vue d'ensemble de l'exécution des programmes des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* 2

Les principaux dossiers de l'année écoulée 3

Autres dossiers et activités particulières de mise en œuvre 4

Les enjeux 7

III. Le Plan d'action et le Programme des langues officielles – Vers une fonction publique exemplaire 8

Le Programme d'innovation pour les langues officielles 10

La revue des politiques 11

IV. Le changement de culture s'implante progressivement ... 16

L'appui au leadership 16

Les activités de sensibilisation de la Direction des langues officielles . 17

Les réseaux des langues officielles 18

Le système de gestion de la qualité en langues officielles sur la langue de travail de l'Agence du revenu du Canada – Phase II 19

V. Les activités de recherche 21

L'étude sur le bilinguisme réceptif 21

L'examen de la formation et de l'évaluation linguistiques 22

L'étude sur la réintégration des apprenants de la langue seconde dans le milieu de travail 22

L'étude sur les langues officielles et les minorités visibles 23

VI. Les institutions au service des citoyens 24
Le portrait de la situation du service au public 24
L'incidence des données du recensement de 2001 sur les bureaux et points de service 25

VII. Les langues officielles en milieu de travail 27
Le portrait de la situation 27
Les conditions propices à l'utilisation du français et de l'anglais 29

VIII. La représentativité de la fonction publique 30

IX. La mesure du rendement et la reddition de comptes 31
La nouvelle approche en matière de mesure du rendement 31
Les interventions des conseillers auprès des institutions 32
Le nouveau modèle de mesure du rendement des institutions 34
Les activités de vérification 34
Les outils d'autoévaluation 36

X. Les perspectives d'avenir 38

ANNEXE STATISTIQUE 41

Sommaire

Le seizième rapport annuel brosse un tableau des principales activités entreprises au cours de l'année 2003-2004 et fait ressortir les moyens mis en œuvre pour enraciner la dualité linguistique au pays. La relance du Programme des langues officielles s'intensifie et elle s'appuie désormais sur les valeurs intrinsèques de la fonction publique que sont le respect, l'équité et l'inclusion.

Au cours du dernier exercice, la relance du Programme a franchi de nouvelles étapes dans la foulée du *Plan d'action pour les langues officielles* annoncé en mars 2003. Notre idéal d'instaurer un changement de culture prend forme et nos actions concrètes soutiennent les valeurs de la fonction publique. Nous avons modernisé nos politiques, élargi les réseaux, mis au point un nouveau cadre de reddition de comptes plus stratégique et avons créé de nouveaux outils qui permettront aux institutions de s'autoévaluer.

Le suivi au Plan d'action a créé une nouvelle synergie qui a permis aux institutions fédérales et aux conseils fédéraux régionaux de relever le défi de replacer les langues officielles parmi les priorités et de modifier progressivement la culture organisationnelle. Les projets du Programme d'innovation pour les langues officielles, pour la première année, démontrent un dynamisme et une inventivité qui contribuent à l'avancement d'une fonction publique exemplaire. La revue des politiques, amorcée l'an dernier, s'est concrétisée. Quant au bilinguisme des cadres de la fonction publique, des progrès ont été notés, mais le dossier demeure toujours un défi. Le gouvernement a fait preuve de fermeté, et cela a porté fruit. L'Agence continue à exercer des pressions pour régulariser certaines situations.

Pour servir le public, un des faits marquants de l'année écoulée a été la nécessité, pour la plupart des institutions, de revoir l'application du *Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des services)* (le *Règlement*) à la suite de la publication, par Statistique Canada, des données du recensement 2001 sur la première langue officielle parlée de la population.

Au sein de la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent avec le public ou qui offrent des services aux employés reste relativement stable. Le niveau de connaissance requis de la langue seconde demeure proche de celui de l'année précédente. Nous travaillons avec les institutions à améliorer la qualité des données statistiques pour les rendre plus fiables.

En ce qui concerne la langue de travail, les cadres ont un rôle à jouer pour favoriser un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues. Ils doivent adopter des comportements exemplaires qui encouragent leurs employés à s'exprimer et à travailler dans la langue officielle de leur choix.

Dans l'ensemble, le gouvernement respecte son engagement à ce que les francophones et les anglophones aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales, et à ce que les effectifs tendent à refléter la présence au Canada des deux communautés de langue officielle.

L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada entend jouer un rôle très actif pour que les langues officielles restent une priorité gouvernementale. En sa qualité de centre d'excellence en matière de langues officielles et de courtier des bonnes pratiques, la Direction des langues officielles favorise les échanges et agit comme catalyseur pour permettre l'effet d'entrainement recherché. Elle s'efforce aussi de faciliter un rapprochement entre les champions et les responsables des langues officielles dans les institutions pour créer un partenariat plus stratégique et plus proactif.

En ce qui a trait au rayonnement du Programme des langues officielles, l'Agence constate que les responsables et les champions des langues officielles font un travail remarquable. Par contre, dans bien des cas, le positionnement des responsables des langues officielles bénéficierait d'une visibilité accrue et d'une voix forte dans beaucoup d'institutions. Les responsables doivent pouvoir veiller au respect de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) tôt dans l'élaboration des programmes et des initiatives.

Le gouvernement du Canada demeure fidèle à son engagement envers les langues officielles. Il s'assure que les droits et obligations linguistiques, qui incarnent notre vision nationale, sont respectés afin de favoriser un milieu de travail où les valeurs fondamentales sont intégrées. C'est sur ces bases solides que la fonction publique du Canada négocie son virage axé sur les valeurs. Elles permettront assurément de réaliser des progrès notables au cours de la période de cinq ans prévue par le Plan d'action. Les études, les projets et les vérifications entrepris au cours de l'année apporteront des pistes de solution dans les années futures.

Ensemble, nous continuons d'encourager les initiatives qui font appel à un effet d'entrainement, qui maximisent les efforts, servent de modèles aux autres institutions et font appel à la participation de tous. Nous apprenons à faire les choses autrement pour bâtir une fonction publique exemplaire.

I. Introduction

La *Charte canadienne des droits et libertés* mentionne que « le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada »[1].

À ce titre, le Canada n'est pas le seul pays au monde à avoir deux langues officielles. Ce qui le distingue cependant des autres nations, c'est la démarche qu'il a retenue en matière de bilinguisme. Cette démarche typiquement canadienne qu'explicite la *Loi*, témoigne de notre attachement aux valeurs fondamentales qui ont marqué, et continuent de marquer, l'évolution et l'histoire du Canada et notre volonté de les traduire de façon authentique dans notre vie collective.

La caractéristique la plus distinctive de cette démarche est qu'elle repose sur le bilinguisme institutionnel, à savoir que les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada sont tenues d'être bilingues. Ces dernières ont l'obligation de garantir des droits linguistiques à la population canadienne qu'elles servent, et elles doivent assurer le respect de ces droits. Elles doivent notamment tenir compte de la présence et des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans les provinces et les territoires et travailler à favoriser leur épanouissement et à appuyer leur développement.

Le bilinguisme institutionnel repose sur trois piliers qui, ensemble, constituent ce qu'il est convenu d'appeler le Programme des langues officielles dans les institutions fédérales.

- Le service au public, ou l'obligation pour les institutions fédérales d'offrir activement et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles, et le droit correspondant du public de communiquer avec ces institutions et d'en obtenir des services dans la langue officielle de son choix, dans les circonstances prévues par la *Loi* ;
- La langue de travail, ou l'obligation pour les institutions d'établir des milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues[2] à cette fin, et le droit correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies par la *Loi* ;

1. Paragraphe 16 (1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.
2. Voir le graphique 2 au chapitre II.

- La participation équitable, ou l'engagement de veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions, et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux communautés de langue officielle.

Le gouvernement canadien attache une grande importance à la *Loi sur les langues officielles* et au respect de ses principes. Il importe que cet engagement soit repris et mis en pratique par chacun des employés dans l'exercice de ses fonctions au quotidien. C'est ainsi que nous contribuerons à consolider et à renforcer l'une des assises du fédéralisme canadien dans l'intérêt des générations futures.

II. Une vue d'ensemble de l'exécution des programmes des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*

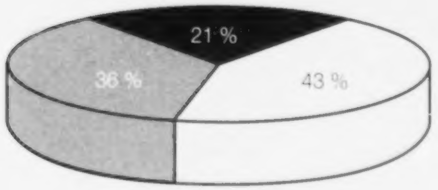
Les institutions assujetties à la *Loi* doivent appliquer le bilinguisme institutionnel, c'est-à-dire qu'il leur incombe d'offrir leurs services au public dans la langue officielle de son choix, conformément à la *Loi* et au *Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des services)*.

Les institutions se répartissent en trois catégories : les ministères pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur, les sociétés d'État et organismes distincts et les organismes privatisés.

Le graphique ci-après illustre l'univers de ces institutions qui doivent toutes veiller à la mise en œuvre concrète et quotidienne de la *Loi* et appliquer également les politiques qui en découlent. Dans le domaine des ressources humaines, les directives décrivent les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les politiques. Elles s'appliquent principalement aux institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur. Les autres institutions ont la possibilité de choisir des mesures de gestion du Programme qui leur conviennent, par exemple, celles touchant l'embauche du personnel, pourvu que les résultats répondent aux exigences de la *Loi* et des politiques.

Graphique 1

Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*



* *Ministères pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur*

Source : *Burolis*

Les institutions rendent compte à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada de leurs réalisations et des résultats obtenus au moyen d'un bilan annuel. Ce bilan décrit comment l'institution s'acquitte de ses obligations et répond notamment aux préoccupations de la Direction des langues officielles et des membres des comités sur les langues officielles du Parlement.

Les renseignements qui suivent proviennent notamment de l'information des bilans, de la connaissance générale des dossiers – activités de conseils et d'appui que la Direction des langues officielles mène auprès des institutions ainsi que des travaux de ses différents comités sur les langues officielles – et des résultats des activités de monitoring de la Direction.

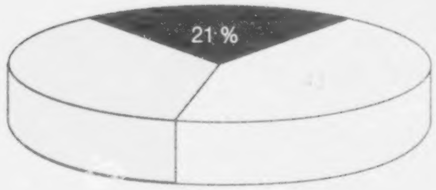
Les principaux dossiers de l'année écoulée

Cette année, trois dossiers principaux ont retenu l'attention des institutions : l'incidence des nouvelles politiques; le suivi du niveau de bilinguisme CBC pour les cadres de direction[3]; et le suivi des données du recensement de 2001[4] aux fins de la révision, dans le domaine des ressources humaines et des obligations linguistiques liées aux services bilingues offerts à la population canadienne.

3. Ces exigences s'appliquent aux ministères et organismes assujettis à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. CBC signifie : le niveau C (supérieur) pour la compréhension écrite, le niveau B (intermédiaire) pour l'expression écrite et le niveau C (supérieur) pour l'interaction orale.
4. Données du recensement sur la première langue officielle parlée de la population fait en vertu de la *Loi sur la statistique*.

Graphique 1

Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*



** Ministères pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur.*

Source : *Burolis*

Les institutions rendent compte à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada de leurs réalisations et des résultats obtenus au moyen d'un bilan annuel. Ce bilan décrit comment l'institution s'acquitte de ses obligations et répond notamment aux préoccupations de la Direction des langues officielles et des membres des comités sur les langues officielles du Parlement.

Les renseignements qui suivent proviennent notamment de l'information des bilans, de la connaissance générale des dossiers – activités de conseils et d'appui que la Direction des langues officielles mène auprès des institutions ainsi que des travaux de ses différents comités sur les langues officielles – et des résultats des activités de monitoring de la Direction.

Les principaux dossiers de l'année écoulée

Cette année, trois dossiers principaux ont retenu l'attention des institutions : l'incidence des nouvelles politiques; le suivi du niveau de bilinguisme CBC pour les cadres de direction[3]; et le suivi des données du recensement de 2001[4] aux fins de la révision, dans le domaine des ressources humaines et des obligations linguistiques liées aux services bilingues offerts à la population canadienne.

3. Ces exigences s'appliquent aux ministères et organismes assujettis à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. CBC signifie : le niveau C (supérieur) pour la compréhension écrite, le niveau B (intermédiaire) pour l'expression écrite et le niveau C (supérieur) pour l'interaction orale.
4. Données du recensement sur la première langue officielle parlée de la population tiré en vertu de la *Loi sur la statistique*.

À la suite de la publication, en décembre dernier, des données du recensement sur la première langue officielle parlée, les institutions ont revu les obligations linguistiques de leurs bureaux et points de service[5].

Les institutions ont dû redoubler d'efforts pour mener à bien ces dossiers. En effet, la formulation des nouvelles politiques et la préparation de leur mise en œuvre ont exigé de nombreuses consultations et séances d'information. Les institutions se sont appliquées à régulariser la situation des cadres qui ne satisfaisaient pas aux exigences linguistiques de leur poste afin de maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles, dans les régions désignées bilingues[6].

Autres dossiers et activités particulières de mise en œuvre

L'amélioration de la disponibilité des communications et des services au public dans les deux langues officielles est toujours une préoccupation des institutions, ce qui nécessite des efforts ciblés. Par exemple, Parcs Canada et Bibliothèque et Archives Canada ont mis des mécanismes en place pour évaluer de façon systématique la qualité de leurs services bilingues.

Bon nombre d'institutions ont accordé une attention particulière à la question de la langue de travail au cours du dernier exercice. Les initiatives décrites dans les pages qui suivent permettent aux employés des régions désignées bilingues de travailler dans un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Le graphique 2 identifie les régions où s'applique l'obligation sur la langue de travail[7].

---

5. Se reporter au chapitre sur les institutions au service des citoyens (VI).
6. Se reporter au chapitre sur la mesure du rendement et la reddition de comptes (IX).
7. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

Graphique 2

Carte des régions désignées bilingues pour fins de la langue de travail

Plusieurs institutions ont eu recours à divers moyens pour promouvoir la dualité linguistique en milieu de travail : sondages pour évaluer le degré de satisfaction des employés en vue de déterminer les correctifs qui s'imposent; activités de sensibilisation; élargissement de la formation linguistique, notamment en vue d'accroître les compétences linguistiques des superviseurs; production de lexiques bilingues; publication d'outils de travail sur le Web; activités visant à favoriser le maintien de l'acquis; efforts particuliers pour tenir des réunions bilingues, etc.

Quelques bonnes pratiques visant la qualité de la langue

- Deux outils de formation ont été lancés sur le Web : *le Coin linguistique*[8], du Bureau de la traduction, et *Génies des mots*[9], de Patrimoine canadien.
- La Monnaie royale canadienne a élaboré un lexique électronique bilingue consignant dans les deux langues officielles le vocabulaire courant et spécialisé de la Monnaie.
- À Statistique Canada, un sous-comité d'uniformisation terminologique et linguistique a mis en place un mécanisme de vérification de la qualité du français et de l'anglais dans les noms officiels d'enquête.
- La Direction des services en ressources humaines du Bureau des passeports envoie régulièrement des courriels à ses gestionnaires afin de les sensibiliser à l'importance d'assurer un contrôle de la qualité de leurs textes.
- La Société Radio-Canada a mis en œuvre des activités touchant la qualité du français à l'antenne. De nouveaux outils et tests sur la langue écrite et parlée en ondes ont été conçus pour l'embauche des candidats et pour l'ensemble du personnel d'antenne. De nouveaux postes de conseillers linguistiques ont également été créés.

Quelques exemples d'institutions ayant mené des projets sur la langue de travail

- Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada
- Agence de promotion économique du Canada atlantique
- Agence du revenu du Canada
- Agence spatiale canadienne
- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Air Canada
- Anciens Combattants Canada
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Commission canadienne des grains
- Commission de la capitale nationale
- Commission de la fonction publique
- Commission du droit du Canada
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- Conseil national des produits agricoles
- Ressources humaines et développement des compétences Canada
- Parcs Canada
- Patrimoine canadien

Au cours de l'année écoulée, les institutions ont aussi été à même de constater le sérieux avec lequel le gouvernement a traité le dossier du bilinguisme de la haute gestion.

8. http://coinlinguistique.bureaudelatraduction.gc.ca
9. http://www.geniesdesmots.gc.ca

Conscientes de l'importance que revêt cet enjeu pour la fonction publique d'*aujourd'hui et de demain*, les institutions comprennent mieux la nécessité de bien planifier la relève. La nouvelle *Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis*[10] précise du reste que la formation linguistique doit faire partie intégrante de la planification des carrières. À cet égard, l'Agence note que de nombreuses institutions accordent plus d'importance à l'élaboration d'un plan de formation linguistique à court, moyen et long terme pour leurs employés.

La question du maintien de l'acquis et du perfectionnement dans la langue seconde pose un autre défi, plus particulièrement depuis l'adoption de la nouvelle politique sur la gestion des ressources humaines. Celle-ci recommande en effet que les employés ayant reçu de la formation linguistique maintiennent et utilisent au quotidien leurs compétences en langue seconde.

Plusieurs institutions ont resserré leurs mécanismes de reddition de comptes, et la qualité de leurs données dans le Système d'information sur les postes et la classification[11] s'est améliorée.

Les enjeux

Malgré les efforts des institutions pour s'assurer de la fiabilité des données statistiques, il reste encore des lacunes. Il importe donc que les intervenants (par exemple les responsables de la dotation et de la classification) collaborent de très près avec la Direction des langues officielles pour faire en sorte que les données du Système d'information sur les postes et la classification s'améliorent. À cet égard, la Direction a effectué des activités de sensibilisation au cours de l'année et a profité de nombreux forums pour rappeler l'importance de l'exactitude des données. La Direction constate que les suivis ont porté fruit.

Bonnes pratiques d'institutions visant le maintien de l'acquis

- À la Société canadienne d'hypothèques et de logement, les gestionnaires sont maintenant tenus d'évaluer l'utilisation de la seconde langue officielle de leurs employés titulaires de postes bilingues lors de l'évaluation de leur rendement annuel, et ce, au même titre que les autres compétences professionnelles.
- Le Conseil canadien des relations industrielles élabore un système de formation linguistique en milieu de travail qui permettra aux employés de s'acquitter de leurs obligations professionnelles tout en perfectionnant leur langue seconde. La fonctionnalité du système repose sur les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies et le réaménagement des horaires de travail dont bénéficieront les employés pour la formation en langue seconde. Actuellement, le Conseil procède à la recherche et à l'analyse des outils technologiques, tandis que l'apprentissage en milieu de travail pourra commencer au cours de l'exercice 2004-2005.
- À Parcs Canada, afin de maintenir, d'améliorer le français et d'être plus à l'aise à l'utiliser au travail, l'unité de gestion de Jasper a conçu un programme destiné aux employés de niveau linguistique intermédiaire ou avancé.

10. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo
11. Système de donnees pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur.

Quelques bonnes pratiques visant la qualité de la langue

- Deux outils de formation ont été lancés sur le Web : *le Coin linguistique*[8], du Bureau de la traduction, et *Génies des mots*[9], de Patrimoine canadien.
- La Monnaie royale canadienne a élaboré un lexique électronique bilingue consignant dans les deux langues officielles le vocabulaire courant et spécialisé de la Monnaie.
- À Statistique Canada, un sous-comité d'uniformisation terminologique et linguistique a mis en place un mécanisme de vérification de la qualité du français et de l'anglais dans les noms officiels d'enquête.
- La Direction des services en ressources humaines du Bureau des passeports envoie régulièrement des courriels à ses gestionnaires afin de les sensibiliser à l'importance d'assurer un contrôle de la qualité de leurs textes.
- La Société Radio-Canada a mis en œuvre des activités touchant la qualité du français à l'antenne. De nouveaux outils et tests sur la langue écrite et parlée en ondes ont été conçus pour l'embauche des candidats et pour l'ensemble du personnel d'antenne. De nouveaux postes de conseillers linguistiques ont également été créés.

Quelques exemples d'institutions ayant mené des projets sur la langue de travail

- Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada
- Agence de promotion économique du Canada atlantique
- Agence du revenu du Canada
- Agence spatiale canadienne
- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Air Canada
- Anciens Combattants Canada
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Commission canadienne des grains
- Commission de la capitale nationale
- Commission de la fonction publique
- Commission du droit du Canada
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- Conseil national des produits agricoles
- Ressources humaines et développement des compétences Canada
- Parcs Canada
- Patrimoine canadien

Au cours de l'année écoulée, les institutions ont aussi été à même de constater le sérieux avec lequel le gouvernement a traité le dossier du bilinguisme de la haute gestion.

8. http://coinlinguistique.bureaudelatraduction.gc.ca
9. http://www.geniesdesmots.gc.ca

Conscientes de l'importance que revêt cet enjeu pour la fonction publique d'aujourd'hui et de demain, les institutions comprennent mieux la nécessité de bien planifier la relève. La nouvelle *Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis*[10] précise du reste que la formation linguistique doit faire partie intégrante de la planification des carrières. À cet égard, l'Agence note que de nombreuses institutions accordent plus d'importance à l'élaboration d'un plan de formation linguistique à court, moyen et long terme pour leurs employés.

La question du maintien de l'acquis et du perfectionnement dans la langue seconde pose un autre défi, plus particulièrement depuis l'adoption de la nouvelle politique sur la gestion des ressources humaines. Celle-ci recommande en effet que les employés ayant reçu de la formation linguistique maintiennent et utilisent au quotidien leurs compétences en langue seconde.

Plusieurs institutions ont resserré leurs mécanismes de reddition de comptes, et la qualité de leurs données dans le Système d'information sur les postes et la classification[11] s'est améliorée.

Les enjeux

Malgré les efforts des institutions pour s'assurer de la fiabilité des données statistiques, il reste encore des lacunes. Il importe donc que les intervenants (par exemple les responsables de la dotation et de la classification) collaborent de très près avec la Direction des langues officielles pour faire en sorte que les données du Système d'information sur les postes et la classification s'améliorent. À cet égard, la Direction a effectué des activités de sensibilisation au cours de l'année et a profité de nombreux forums pour rappeler l'importance de l'exactitude des données. La Direction constate que les suivis ont porté fruit.

Bonnes pratiques d'institutions visant le maintien de l'acquis

- À la Société canadienne d'hypothèques et de logement, les gestionnaires sont maintenant tenus d'évaluer l'utilisation de la seconde langue officielle de leurs employés titulaires de postes bilingues lors de l'évaluation de leur rendement annuel, et ce, au même titre que les autres compétences professionnelles.
- Le Conseil canadien des relations industrielles élabore un système de formation linguistique en milieu de travail qui permettra aux employés de s'acquitter de leurs obligations professionnelles tout en perfectionnant leur langue seconde. La fonctionnalité du système repose sur les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies et le réaménagement des horaires de travail dont bénéficieront les employés pour la formation en langue seconde. Actuellement, le Conseil procède à la recherche et à l'analyse des outils technologiques, tandis que l'apprentissage en milieu de travail pourra commencer au cours de l'exercice 2004-2005.
- À Parcs Canada, afin de maintenir, d'améliorer le français et d'être plus à l'aise à l'utiliser au travail, l'unité de gestion de Jasper a conçu un programme destiné aux employés de niveau linguistique intermédiaire ou avancé.

10. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo
11. Système de données pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur

Par ailleurs, nous avons constaté que certains dossiers n'ont pas encore été réglés au sein de plusieurs institutions :

- La situation des cadres de direction qui ne satisfont toujours pas aux exigences linguistiques de leur poste dans les délais requis demeure un défi[12];
- Une diminution de la capacité bilingue des superviseurs, des cadres et des employés qui travaillent avec le public dans certaines institutions;
- Il est également survenu plusieurs retards dans la révision de l'application du *Règlement* suite aux données du recensement 2001.

Chaque institution visée par ces dossiers a été informée de l'état de sa situation et, par le biais de l'analyse des bilans annuels envoyée aux administrateurs généraux, la Direction impose un suivi pour régler ces cas.

En ce qui a trait au rayonnement du Programme, l'Agence constate que les responsables et les champions des langues officielles font un travail remarquable. Par contre, dans bien des cas, le niveau hiérarchique peu élevé des titulaires, le roulement fréquent du personnel affecte à ce dossier et souvent la rareté des ressources font en sorte que ces professionnels peuvent être dépassés par l'ampleur de la tâche. De fait, de telles conditions contribuent à affaiblir la mémoire institutionnelle et la capacité d'établir des plans stratégiques ciblés et efficaces. Tous ces facteurs rendent difficile l'exercice d'un véritable leadership collectif et mobilisateur. En 2004-2005, nous recommandons que les institutions revoient la priorité et la position accordées aux langues officielles.

Tous ces dossiers retiendront l'attention de la Direction dans ses activités de suivi et de reddition de comptes.

III. Le Plan d'action et le Programme des langues officielles – Vers une fonction publique exemplaire

Au cours du dernier exercice, dans la foulée du *Plan d'action pour les langues officielles* rendu public par le Premier ministre en mars 2003, la relance du Programme des langues officielles a franchi de nouvelles étapes.

Le Plan d'action vient replacer les langues officielles parmi les priorités et modifier la culture organisationnelle de la fonction publique. Le gouvernement investit

12. Se reporter au chapitre sur la mesure du rendement et la reddition de comptes (IX).

des fonds nouveaux qui s'élèvent à 64,6 millions de dollars sur cinq ans pour rendre la fonction publique exemplaire en matière de langues officielles. Une fonction publique qui est capable de servir le public canadien dans les deux langues officielles, qui offre un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues et qui est représentative de la population qu'elle sert. Une partie de cet investissement servira à appuyer des projets novateurs[13] de courte durée et à renforcer la capacité de la Direction comme centre d'excellence. Le reste du financement servira à rebâtir la capacité bilingue de la fonction publique. À cette fin, la Direction travaillera de concert avec l'École de la fonction publique du Canada et la Commission de la fonction publique du Canada pour réaliser des projets dédiés à la formation linguistique, notamment ceux reliés à l'examen de la structure de la gouvernance de la formation et de l'évaluation linguistiques.

Cet investissement est réparti comme suit entre trois éléments prévus dans le Plan d'action :

Engagements financiers du *Plan d'action pour les langues officielles* 2003-2008			
1.	Investir dans l'innovation - Programme d'innovation pour les langues officielles		14 M $
2.	Rebâtir la capacité bilingue : soit :		38,6 M $
	■ 36,1 M $	à l'École de la fonction publique (services de formation linguistique)	
	■ 2 M $	à la Commission de la fonction publique (recrutement de candidats bilingues)	
	■ 500 000 $	pour une étude sur la gouvernance de la formation et de l'évaluation linguistiques	
3.	Renforcer le centre d'excellence :		12 M $

La Direction des langues officielles qui relève dorénavant de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada voit son rôle renforcé comme centre d'excellence et catalyseur, à qui il incombe de faciliter un changement de culture durable et propice au rayonnement des langues officielles.

La Direction des langues officielles travaille en étroite collaboration avec toutes les institutions visées par le Plan d'action, particulièrement avec le Bureau du Conseil privé, la Commission de la fonction publique et l'École de la fonction publique.

13. Se reporter à la section du Programme d'innovation pour les langues officielles (III).

Nous avons la ferme volonté de continuer à intégrer les langues officielles à la culture de la fonction publique. Notre idéal et notre orientation restent constants. Nous tenons à jouer un rôle de premier plan dans la résolution des enjeux touchant les langues officielles et dans la mise en œuvre des mesures qui en découleront.

De plus, la création de l'Agence marque un nouveau départ. Elle traduit une ferme volonté de moderniser la façon dont nous gérons nos ressources humaines. Le but ultime de l'Agence est de veiller à ce que les Canadiens, au pays et à l'étranger, reçoivent les services auxquels ils sont en droit de s'attendre. Nous sommes enthousiastes devant les défis que cela suppose et nous avons foi que la fonction publique saura relever ces défis.

Dans les années à venir, nous visons à faire de la fonction publique une institution moderne, ouverte, inclusive et respectueuse des différences. Nous avons à cœur de créer un milieu de travail où chaque employé peut faire preuve d'initiative, quel que soit son niveau, un milieu où chacun se sentira à l'aise de parler dans la langue officielle de son choix, dans le respect des uns et des autres.

Le Programme d'innovation pour les langues officielles

L'annonce de la mise sur pied du Programme d'innovation pour les langues officielles en juillet 2003 a suscité beaucoup d'intérêt de la part des institutions fédérales. Ce programme quinquennal doté d'un budget de 14 millions de dollars comprend deux volets : le Fonds d'innovation en matière de langues officielles et le Fonds régional pour les partenariats. Les sommes allouées se répartissent comme suit : 1 million de dollars en 2003-2004; 2 millions en 2004-2005; 3 millions en 2005-2006; 4 millions en 2006-2007; et 4 millions en 2007-2008.

Ce programme vise à appuyer la réalisation de projets novateurs susceptibles d'avoir un effet d'entraînement pour la promotion des langues officielles, que ce soit sur le plan du service au public, de la langue de travail, de la participation équitable ou de la gestion du Programme. Les institutions et les conseils fédéraux régionaux ont répondu favorablement à notre appel. Leur intérêt démontre qu'ils valorisent la dualité linguistique et veulent faire davantage pour la refléter dans leurs pratiques de gestion.

Pour la première phase du Programme, la Direction a reçu 32 propositions. La sélection se fait par un comité directeur composé de champions des institutions et des conseils fédéraux régionaux. En octobre 2003, le Conseil du Trésor a approuvé le financement de 18 projets. Ces derniers touchent divers domaines tels que la prestation de services, la culture organisationnelle et le recrutement. Les institutions

et les conseils fédéraux choisis doivent fournir un rapport d'évaluation pour chaque projet. Ces rapports seront affichés sur le site Web des langues officielles de l'Agence[14] (site OLLO) afin que d'autres institutions puissent tirer parti des projets et des leçons apprises.

La Direction a lancé la deuxième phase du Programme en décembre 2003, avec un budget de 2 millions de dollars pour 2004-2005. La Direction a reçu 47 propositions et le comité directeur en a retenu 25.

La revue des politiques

En 2003-2004, la Direction a revu plus de la moitié de ses politiques. Elle les simplifie et les restructure pour les adapter aux besoins des utilisateurs et les intégrer aux initiatives de renouvellement et à la modernisation de la fonction publique, l'accent étant mis sur les principes et les valeurs.

Un cadre de politiques précise désormais les responsabilités des institutions et des administrateurs généraux. Les politiques s'adressent à toutes les institutions assujetties à la *Loi*. Étant donné la priorité accordée à la modernisation des ressources humaines, nous avons commencé par la révision des politiques reliées à la langue de travail et à la gestion des ressources humaines. Ces nouvelles politiques ont été annoncées en novembre 2003.

En vigueur à compter du 1er avril 2004, elles ont pour objectif de permettre au gouvernement de mieux servir la population canadienne dans les deux langues officielles et de promouvoir la dualité linguistique au sein des institutions fédérales. Elles mettent l'accent sur la dotation impérative, c'est-à-dire la dotation de postes bilingues par des candidats bilingues. La dotation impérative devient la norme pour les postes bilingues dans la fonction

Pour la première phase, voici trois exemples de projets

Le Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador a reçu 50 000 $ pour un projet qui porte sur le développement communautaire et l'étude d'un modèle de prestation de services pour les ministères desservant l'ensemble du territoire de la péninsule de Port-au-Port. Le conseil a notamment tenu une journée d'apprentissage et de sensibilisation et a mis en place un partenariat avec l'Université Memorial pour promouvoir les langues officielles lors des journées consacrées au gouvernement du Canada.

Diversification économique de l'Ouest Canada, en collaboration avec les quatre conseils fédéraux régionaux de l'Ouest, a reçu 60 000 $ pour organiser un symposium sur les langues officielles dont l'objectif est de mieux comprendre et promouvoir le Programme dans la fonction publique. Le Conseil fédéral de la Saskatchewan fut l'hôte du Forum 4-2-1 (4 provinces, 2 langues officielles et 1 plan). Ce symposium fut un succès. Il a créé un élan qui mènera à la création d'initiatives concrètes et ambitieuses en matière de langues officielles dans cette région du pays.

Le bureau de l'Agence du revenu du Canada à Saint John, au Nouveau-Brunswick, a reçu 22 000 $ pour créer une présentation multimédia visant à promouvoir la participation équitable dans les bureaux fédéraux. Conçue grâce à la collaboration du regroupement des gens d'affaires Avantage Saint John Advantage, cette présentation sera utilisée dans le cadre des activités de recrutement pour sensibiliser les professionnels francophones aux avantages de la région et leur démontrer que, contrairement à certaines idées préconçues, il est possible d'y vivre et d'y travailler en français.

14. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo

publique. Les politiques insistent également sur l'intégration de la formation linguistique et sur le maintien des compétences acquises dans la planification de carrière des fonctionnaires – la formation commençant plus tôt dans leur carrière. Elles prévoient aussi un renforcement de la reddition de comptes.

Les principaux changements se résument comme suit

Les politiques s'appliquent à toutes les institutions assujetties à la *Loi*.

La clarification des rôles et responsabilités.

Le recours accru à la dotation impérative, particulièrement pour le groupe de la direction pour lequel on préconise une approche progressive.

La dotation à l'intérieur de la fonction publique deviendra impérative dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Le resserrement de l'utilisation de la dotation non impérative.

Le nombre d'heures de formation linguistique pour atteindre le niveau de compétence est augmenté. Pour les niveaux C et B de 410 heures et de 210 heures pour le niveau A.

Tous les cadres doivent aller en formation avant d'assumer leurs fonctions.

L'intégration de la formation linguistique dans les plans de carrière.

Pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, le respect de la *Loi* et de ses objectifs est intégré aux évaluations de rendement et influe sur les cotes d'évaluation.

De plus, trois directives portant sur les ressources humaines, soit l'identification linguistique des postes ou fonctions, la dotation des postes bilingues, la formation linguistique et le maintien de l'acquis, s'adressent principalement aux institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur. Elles indiquent quelles sont les conséquences du non-respect de ces directives de même que la manière dont les résultats seront évalués.

La dotation impérative devient la norme pour tous les postes bilingues. Elle devient obligatoire pour la dotation des postes bilingues de la fonction publique aux niveaux EX-03 en 2005 et EX-02 en 2007 dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail[15] et dans les régions unilingues si les fonctions du poste incluent la supervision de titulaires de postes bilingues dans une région bilingue.

La dotation non impérative peut être utilisée exceptionnellement avec justification écrite et approbation par le sous-ministre pour un poste de cadre ou par un sous-ministre adjoint pour les autres postes.

Il pourra aussi y avoir exception lorsque les concours sont ouverts au public en reconnaissance du fait que les Canadiens en général sont moins bilingues que les fonctionnaires.

En vertu de la partie VI de la *Loi*, le gouvernement s'engage à offrir les mêmes possibilités d'embauche et de promotion aux deux groupes de langue officielle dans les institutions fédérales, et à faire en sorte que les effectifs de la fonction publique soient représentatifs de la population canadienne.

15. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

En vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, le gouvernement s'est également engagé à accroître la participation des membres des groupes visés par l'équité en matière d'emploi, à savoir les minorités visibles, les femmes, les Autochtones et les personnes handicapées. Dans sa réponse au rapport *Faire place au changement*[16], le gouvernement renouvelle son engagement envers les minorités visibles et fixe les objectifs repères.

Au Canada, la majorité des membres des minorités visibles (93 p. 100) utilisent l'anglais comme première langue officielle. Ces communautés habitent surtout dans les grands centres urbains comme Montréal, Toronto et Vancouver. Dans ces deux derniers centres tout particulièrement, le français est peu utilisé. La dotation impérative universelle aurait pu à long terme créer un déséquilibre marqué en ce qui a trait à la participation des deux groupes de langue officielle et des membres des communautés de minorités visibles à tous les niveaux de la fonction publique.

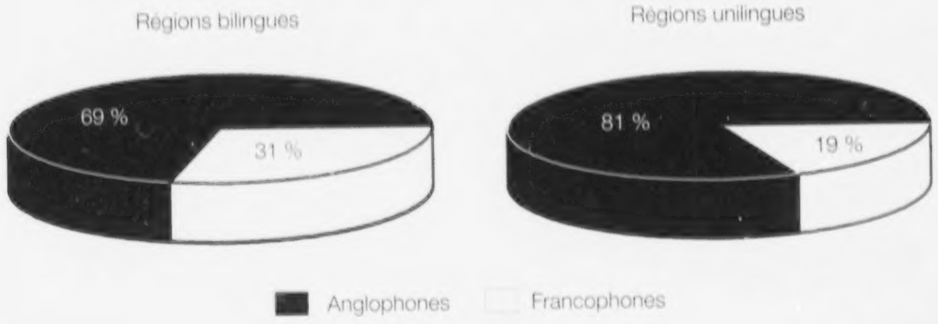
Le gouvernement maintient une certaine souplesse pour la dotation des postes EX-01[17] parce que l'analyse des données démographiques des groupes de la relève pour cet échelon indique que le niveau de bilinguisme est trop faible pour satisfaire aux besoins futurs sans créer de déséquilibres. Il y a proportionnellement beaucoup plus de francophones bilingues que d'anglophones bilingues dans le groupe de la direction, et l'écart s'accentue aux échelons inférieurs. La dotation impérative universelle devient possible aux échelons supérieurs parce que les candidats sont majoritairement des fonctionnaires de carrière qui ont déjà acquis les compétences linguistiques exigées et qu'ils sont suffisamment bilingues et diversifiés pour faire en sorte que puissent être respectés les objectifs que le gouvernement s'est fixés en matière de compétences linguistiques, de représentation et de diversité.

16. www.hrma-agrh.gc.ca/ee
17. Pour les postes au sein de la fonction publique.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des cadres (EX) anglophones et francophones - par régions bilingues et unilingues au sein de la fonction publique.

Graphique 3

Répartition des cadres au sein de la fonction publique par première langue officielle et par régions unilingues et bilingues

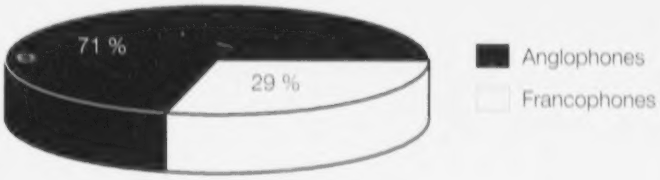


Source : *SIPC*

Le graphique ci-dessous illustre la participation des cadres (EX) anglophones et francophones au sein de la fonction publique.

Graphique 4

Répartition des cadres au sein de la fonction publique par première langue officielle



Source : *SIPC*

Nous avons fait de nombreuses consultations, tant à la fonction publique qu'à l'extérieur, notamment auprès des syndicats et des membres du Comité permanent de la Chambre des communes sur les langues officielles. Après l'annonce des nouvelles politiques, nous avons offert des séances d'information et créé plusieurs outils à l'intention des champions, des responsables des langues officielles et des membres des conseils fédéraux régionaux pour leur permettre de mieux comprendre les nouvelles orientations.

La phase II de la revue des politiques, qui se terminera en 2004-2005, portera sur les communications avec le public et la prestation des services.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des cadres (EX) anglophones et francophones par régions bilingues et unilingues au sein de la fonction publique.

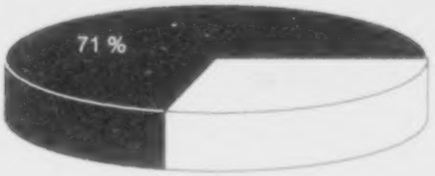
Graphique 3

Répartition des cadres au sein de la fonction publique par première langue officielle et par régions unilingues et bilingues

Le graphique ci-dessous illustre la participation des cadres (EX) anglophones et francophones au sein de la fonction publique.

Graphique 4

Répartition des cadres au sein de la fonction publique par première langue officielle



Nous avons fait de nombreuses consultations, tant à la fonction publique qu'à l'extérieur, notamment auprès des syndicats et des membres du Comité permanent de la Chambre des communes sur les langues officielles. Après l'annonce des nouvelles politiques, nous avons offert des séances d'information et créé plusieurs outils à l'intention des champions, des responsables des langues officielles et des membres des conseils fédéraux régionaux pour leur permettre de mieux comprendre les nouvelles orientations.

La phase II de la revue des politiques, qui se terminera en 2004-2005, portera sur les communications avec le public et la prestation des services.

IV. Le changement de culture s'implante progressivement

L'appui au leadership

Nous avons à cœur de faire de la fonction publique un modèle de dualité linguistique, où les langues officielles sont ancrées dans les valeurs fondamentales de respect, d'équité et d'inclusion. En ce sens, certaines données de sondages nous confirment que nous sommes sur la bonne voie. Ainsi, selon un sondage de Léger Marketing[18], 81 p. 100 des citoyens estiment que le gouvernement devrait leur offrir ses services dans la langue officielle de leur choix. Du reste, l'étude sur les fonctionnaires que nous avons effectuée en 2002[19] révèle qu'ils appuient les principes fondamentaux des politiques relatives aux langues officielles. Cet appui est particulièrement élevé en matière de service au public; 92 p. 100 des fonctionnaires sont d'avis qu'il est important de servir le public dans les deux langues officielles. Par ailleurs, ils se disent prêts, dans une proportion de 86 p. 100, à faire des efforts pour encourager le bilinguisme dans leur milieu de travail.

Toujours selon le sondage de Léger Marketing, la majorité des Canadiens appuie le bilinguisme. Plus de trois Canadiens sur cinq (62 p. 100) estiment que le bilinguisme est une richesse dans laquelle il faut investir. Le sondage nous indique par ailleurs que les Canadiens doutent de la capacité du gouvernement d'atteindre ses objectifs de bilinguisme. Nous devons donc agir.

Notre principal défi consiste à intégrer ce haut niveau de respect envers la dualité linguistique dans les activités quotidiennes des fonctionnaires et ce, sur deux plans : d'abord dans leurs interactions avec leurs collègues et avec les citoyens, puis comme facteur à prendre en compte dans les activités de planification et de prise de décisions. Soulignons que les langues officielles continuent d'être l'une des priorités stratégiques du greffier du Conseil privé. Les sous-ministres sont appelés à se concentrer sur la promotion des deux langues officielles dans le milieu de travail et à faire en sorte qu'il y ait une augmentation notable du nombre de cadres et de membres des groupes de relève de la direction qui sont bilingues.

Pour démontrer la volonté d'intégrer le respect des langues officielles aux valeurs de la fonction publique, le Prix du Chef de la fonction publique inclut, depuis 2003, une nouvelle catégorie pour les langues officielles[20]. En décembre dernier, ce prix

18. Léger Marketing, mars 2003.
19. *Étude sur les attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada*, septembre 2002, par NFO CFgroup.
20. www.hrma-agrh.gc.ca/hr-rh/ar-pr/head_public/siglist_f.asp

a été décerné à l'Équipe de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* de Diversification économique de l'Ouest Canada pour avoir assuré la réalisation de la Stratégie francophone.

La Stratégie francophone avait pour but de former des partenariats et de réunir des fonds pour faciliter la création d'un réseau d'organisations provinciales vouées au développement économique des collectivités francophones de l'Ouest. Grâce au dévouement des membres de l'Équipe, chaque centre régional met désormais l'expertise des francophones au service des entrepreneurs canadiens de l'Ouest en leur offrant une multitude de services en français, notamment des services de développement commercial, des consultations, de la formation et l'accès à de l'approvisionnement.

Les activités de sensibilisation de la Direction des langues officielles

Même si les sondages[21] de 2002 démontrent que les employés de la fonction publique appuient les principes fondamentaux de la *Loi* et les valeurs qu'ils sous-entendent, ils révèlent une méconnaissance des droits et obligations en matière de langues officielles et une sous-utilisation du français comme langue de travail dans les régions désignées bilingues. Ces constatations nous ont indiqué à quel point les activités de sensibilisation sont non seulement importantes mais essentielles pour combler ces lacunes et corriger les fausses perceptions.

L'Agence a comme objectif d'accroître la visibilité du Programme des langues officielles. Au cours du dernier exercice, la Direction des langues officielles a redoublé d'efforts. Elle a participé à six conférences, dont celle de l'Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX) et au Forum national de perfectionnement professionnel des cadres intermédiaires à Halifax. Cette présence lui a offert l'occasion d'établir des contacts avec ses partenaires, de distribuer de l'information pertinente, de mieux faire connaître le Programme et de répondre aux questions de l'heure.

Des ateliers de sensibilisation seront offerts au plus grand nombre d'employés possible au cours de la prochaine année afin d'encourager la réflexion sur le respect d'autrui. De plus, donnant suite aux différents projets pilotes qui se sont déroulés ces deux dernières années, la Direction des langues officielles, l'Agence du revenu du Canada (anciennement l'Agence des douanes et du revenu du Canada) et Conseils

21. *Sondage 2002 auprès des fonctionnaires* et l'*Étude sur les attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles*.

et Vérification Canada ont conçu au début de 2004, à l'intention des formateurs, un nouvel atelier basé sur les valeurs. Ce projet a un effet d'entrainement positif, et plusieurs institutions, comme Patrimoine canadien (Sport Canada), investissent maintenant dans la formation des formateurs. Soulignons que la participation de l'Agence du revenu du Canada dans l'élaboration de ce projet a été déterminante.

Pour multiplier l'expérience le plus possible, de la documentation sera disponible sur le site OLLO. La Direction des langues officielles répertorie par ailleurs dans son site[22] les bonnes pratiques qui lui sont fournies. Elle en a également compilé une quarantaine d'exemples qui ont été publiées en juin 2004.

Les réseaux des langues officielles

La Direction s'est associée à de nombreux partenaires pour faire la promotion du Programme et veiller à ce que les langues officielles fassent partie intégrante de la prise de décisions et de la prestation de services. Les réseaux des langues officielles et les dirigeants des institutions fédérales jouent un rôle important à cet égard. Des efforts de communication et de consultation auprès des réseaux ont été faits tout au long de l'année.

Le réseau des champions, qui réunit plus de 160 champions dans les ministères et les sociétés d'État, assure la promotion et le rayonnement des langues officielles. Ces derniers sont les ambassadeurs de la dualité linguistique.

Le réseau ministériel s'est constitué en conseil en 2003. Le Conseil des champions ministériels se veut un leader pour favoriser la dualité linguistique dans une fonction publique exemplaire et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il se compose de 21 membres dont 3 représentants régionaux et 3 représentants issus respectivement de l'Agence, du Bureau du Conseil privé et de Patrimoine canadien. Pour son fonctionnement, le secrétariat du Conseil des champions est essentiellement financé par des contributions volontaires des membres.

Également, depuis bon nombre d'années, la Direction travaille étroitement avec deux comités consultatifs dont le mandat est de permettre non seulement la consultation auprès des directeurs et responsables des langues officielles au sein des ministères et sociétés d'État, mais aussi de faciliter l'échange d'idées et de bonnes pratiques. Ces deux comités viennent appuyer les différents intervenants clés en offrant des suggestions et stratégies d'intervention pour atteindre les objectifs visés.

22. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo

Chaque comité tient deux réunions régulières par année dans la région de la capitale nationale et une retraite normalement en région. Tour à tour, les institutions se portent volontaires pour agir à titre d'hôte. On profite des retraites pour traiter des dossiers pointus et résoudre des problématiques communes. Les retraites sont également des occasions pour rencontrer les communautés de langue officielle en situation minoritaire et des représentants régionaux des conseils fédéraux. Nous sommes à même de constater le dynamisme et le leadership exercés par les divers intervenants œuvrant dans le domaine des langues officielles, tant sur le plan communautaire que fédéral. Les directeurs et les responsables des langues officielles reconnaissent l'importance et la valeur ajoutée de ces rencontres avec leurs homologues et ils en ont fait leurs forums privilégiés. En 2003-2004, ils se sont réunis à six reprises, y compris deux retraites où les membres ont pu visiter les communautés linguistiques visées.

Finalement, sous l'égide du Conseil fédéral du Manitoba, un nouveau réseau interministériel de coordonnateurs et coordonnatrices des langues officielles a été mis sur pied en janvier 2004 avec comme mandat de favoriser la collaboration et de susciter des occasions propices à l'échange de modèles à suivre et de bonnes pratiques en ce qui a trait à l'application de la *Loi*. Le Réseau permettra aux responsables de chaque ministère de puiser dans ses ressources ainsi que dans l'expérience et le savoir collectifs de ses membres.

La Direction tient aussi à sortir des réseaux traditionnels des langues officielles pour rejoindre tous les secteurs des institutions, entre autres par l'entremise des réseaux des communicateurs, des jeunes, de la collectivité des gestionnaires et des ressources humaines. Elle poursuit ses efforts en vue de favoriser la collaboration entre les différents réseaux pour obtenir l'effet d'entraînement recherché.

Le système de gestion de la qualité en langues officielles sur la langue de travail de l'Agence du revenu du Canada – Phase II

Les membres d'une organisation sont plus réceptifs à un changement de culture lorsque la démarche repose sur l'écoute et le respect mutuel. L'accent mis sur les valeurs crée une attitude positive qui favorise l'ouverture d'esprit. Il devient alors plus facile de lever les barrières et de faire comprendre pourquoi les langues officielles sont un facteur important à prendre en compte dans l'ensemble des activités des institutions. Cela ne signifie pas que l'on peut faire fi de toutes les règles, mais plutôt que l'on devrait y avoir recours en dernier ressort et non pas à prime abord et sans référence à leur fondement dans nos valeurs.

Une telle initiative déjà mentionnée brièvement a commencé il y a deux ans à l'Agence du revenu du Canada.

Ce projet vise à créer un milieu de travail où règnent un esprit de collaboration et un respect mutuel à l'égard des langues officielles. Des outils ont été développés ou recensés. À titre d'exemple, mentionnons un aide-mémoire sur la présidence des réunions bilingues, un autre sur l'offre active et un troisième sur l'accueil au téléphone dans les deux langues officielles, ainsi que deux cartes d'autoévaluation en matière de langue de travail, une pour les gestionnaires et l'autre pour les employés. Des démarches ont également été élaborées pour guider les employés dans la création d'un milieu de travail où les deux langues officielles peuvent être utilisées sans difficulté.

Bonne pratique à l'Agence du revenu du Canada

- La mise en place du projet dans l'ensemble de l'Agence du revenu du Canada se fait en trois phases, entre la région du Québec, la région du Nord de l'Ontario, la région de l'Atlantique (Nouveau-Brunswick) et l'administration centrale. Ce projet préconise le respect et la dimension humaine en matière de langue de travail et fait appel aux changements culturels et structurels dans l'organisation, par le biais d'une promesse qualité, d'un manuel qualité et d'une gamme de procédures et d'outils. Les avantages de cette approche sont nombreux. Elle permet notamment l'intégration des langues officielles au plan de l'entreprise et à sa réalisation.

Près de 3 300 employés travaillant dans les régions désignées bilingues ont participé à ce projet et celui-ci a déjà eu un effet d'entraînement. À titre d'exemple, notons l'initiative de la Gendarmerie royale du Canada. La Direction de la vérification et de l'évaluation interne de la Gendarmerie travaille à créer un environnement de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Dorénavant, aux exigences telles que la disponibilité dans les deux langues officielles des systèmes informatiques d'usage courant et généralisé, s'ajoutent des éléments humains comme les notions de respect mutuel, de tolérance et d'ouverture d'esprit.

Nous espérons que davantage d'institutions lanceront des projets semblables en vue de sensibiliser leurs employés à l'importance de rendre le milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. La Direction prévoit aussi développer d'autres outils promotionnels axés sur les valeurs, que les institutions pourront adapter à leurs besoins.

Une telle initiative déjà mentionnée brièvement a commencé il y a deux ans à l'Agence du revenu du Canada.

Ce projet vise à créer un milieu de travail où règnent un esprit de collaboration et un respect mutuel à l'égard des langues officielles. Des outils ont été développés ou recensés. À titre d'exemple, mentionnons un aide-mémoire sur la présidence des réunions bilingues, un autre sur l'offre active et un troisième sur l'accueil au téléphone dans les deux langues officielles, ainsi que deux cartes d'autoévaluation en matière de langue de travail, une pour les gestionnaires et l'autre pour les employés. Des démarches ont également été élaborées pour guider les employés dans la création d'un milieu de travail où les deux langues officielles peuvent être utilisées sans difficulté.

Bonne pratique à l'Agence du revenu du Canada

- La mise en place du projet dans l'ensemble de l'Agence du revenu du Canada se fait en trois phases, entre la région du Québec, la région du Nord de l'Ontario, la région de l'Atlantique (Nouveau-Brunswick) et l'administration centrale. Ce projet préconise le respect et la dimension humaine en matière de langue de travail et fait appel aux changements culturels et structurels dans l'organisation, par le biais d'une promesse qualité, d'un manuel qualité et d'une gamme de procédures et d'outils. Les avantages de cette approche sont nombreux. Elle permet notamment l'intégration des langues officielles au plan de l'entreprise et à sa réalisation.

Près de 3 300 employés travaillant dans les régions désignées bilingues ont participé à ce projet et celui-ci a déjà eu un effet d'entrainement. À titre d'exemple, notons l'initiative de la Gendarmerie royale du Canada. La Direction de la vérification et de l'évaluation interne de la Gendarmerie travaille à créer un environnement de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Dorénavant, aux exigences telles que la disponibilité dans les deux langues officielles des systèmes informatiques d'usage courant et généralisé, s'ajoutent des éléments humains comme les notions de respect mutuel, de tolérance et d'ouverture d'esprit.

Nous espérons que davantage d'institutions lanceront des projets semblables en vue de sensibiliser leurs employés à l'importance de rendre le milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. La Direction prévoit aussi développer d'autres outils promotionnels axés sur les valeurs, que les institutions pourront adapter à leurs besoins.

V. Les activités de recherche

Nous sommes résolus à faire en sorte de créer un milieu de travail qui favorise l'utilisation du français et de l'anglais. Changer la culture d'une organisation de la taille de notre fonction publique est une démarche qui prend du temps et qui nécessite des efforts concertés. Nous sommes conscients qu'il existe encore un certain nombre d'obstacles à surmonter, et les problèmes de perception ne sont pas les moindres. Nous prenons cette situation très au sérieux et nous nous en occupons.

Ainsi, au cours de l'année, nous avons communiqué avec certains médias afin de rectifier les mauvaises informations et perceptions qui circulaient à propos du bilinguisme à la fonction publique fédérale et des changements apportés à nos politiques. Il est de notre devoir de communiquer aux citoyens et aux employés des informations claires, pertinentes et justes sur nos grandes orientations et sur les décisions qui les concernent. Une fois bien informés, ils sont davantage en mesure de comprendre les vrais enjeux et d'en évaluer la portée.

Outre les activités de sensibilisation, qui prennent de plus en plus d'ampleur, l'Agence effectue des recherches en vue de trouver des pistes de solution susceptibles de changer certaines attitudes et perceptions à l'égard de la langue de travail. Elle s'intéresse notamment au concept du bilinguisme réceptif et à l'intégration des apprenants de la langue seconde en milieu de travail. Une autre recherche porte sur les difficultés possibles auxquelles seraient confrontées les minorités visibles. De plus, l'Agence est un joueur clé dans l'examen de la formation et de l'évaluation linguistiques mené par l'École de la fonction publique et la Commission de la fonction publique.

L'étude sur le bilinguisme réceptif

Le bilinguisme réceptif, qui met l'accent sur les compétences en lecture et en compréhension orale, n'est pas un concept nouveau. Faisant appel aux compétences passives des interlocuteurs, cette option n'a pas, jusqu'à ce jour, été favorisée, l'accent étant mis davantage sur les compétences actives, soit la mesure dans laquelle les gens peuvent s'exprimer dans leur langue seconde.

Comme la sous-utilisation du français en milieu de travail reste une source de préoccupation dans les régions désignées bilingues, le bilinguisme réceptif pourrait être utilisé pour permettre aux francophones de s'exprimer dans leur première langue tout en aidant les anglophones à maintenir et à développer progressivement leurs connaissances en français. Cette mesure pourrait faciliter les communications entre les régions bilingues ou unilingues. Par contre, selon les

résultats préliminaires, les francophones ont tendance à parler en anglais avec leurs collègues anglophones s'ils ne sont pas certains que ces derniers les comprennent vraiment, d'où l'importance d'examiner cette question plus à fond. Soulignons que le bilinguisme réceptif ne peut pas s'appliquer lorsque les employés servent le public ou leurs collègues, ou dans l'exercice des fonctions de supervision.

Un projet pilote est prévu avec Environnement Canada en vue d'évaluer comment les compétences linguistiques réceptives peuvent être intégrées au milieu de travail.

L'examen de la formation et de l'évaluation linguistiques

Dans le cadre de la revue des politiques, nous avons mis l'accent sur l'importance de la formation linguistique proactive et sur l'intégration de cette dernière aux plans de carrière des employés. La réforme de l'infrastructure de la formation est amorcée. Des sous-ministres et des hauts fonctionnaires ont été interviewés sur la situation actuelle et les futurs besoins. Leurs observations serviront de fondement aux discussions en vue de repenser la formation linguistique pour mieux l'adapter aux besoins des gestionnaires et des employés. L'examen, qui porte également sur les tests d'évaluation de la langue seconde (ÉLS) de la Commission de la fonction publique, a commencé à la fin de 2003-2004 et devrait se terminer d'ici avril 2005. Au bout du compte, il faut, entre autres, apprendre à tirer parti de la technologie et des capacités des secteurs public et privé. Il importe aussi de revoir la gouvernance et le financement de la formation linguistique.

Afin de concrétiser une nouvelle orientation, Formation linguistique Canada a été transférée, le 1er avril 2004, à l'École de la fonction publique du Canada – qui réunit aussi Formation et perfectionnement Canada et le Centre canadien de gestion. L'École travaille avec l'Agence, la Commission de la fonction publique et des partenaires dans tout le pays pour étudier la prestation de services en matière de formation linguistique, et pour élaborer de nouvelles méthodes et de nouveaux outils qui reflètent une approche moderne et conforme à la nouvelle culture que nous voulons implanter.

L'étude sur la réintégration des apprenants de la langue seconde dans le milieu de travail

Au cours de l'exercice 2003-2004, l'Agence a mené une étude en vue de déceler les facteurs qui incitent les anglophones ayant le niveau de compétence linguistique CBC[23] à parler français dans leur milieu de travail après leur formation linguistique.

---

23. Ces exigences s'appliquent aux ministères et organismes assujettis à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. CBC signifie : le niveau C (supérieur) pour la compréhension écrite, le niveau B (intermédiaire) pour l'expression écrite et le niveau C (supérieur) pour l'interaction orale.

Selon les témoignages, les facteurs de motivation sont la présence de francophones, un environnement solidaire et un niveau de confiance élevé de l'apprenant. Les anglophones sont moins à l'aise d'utiliser le français dans des situations délicates ou de conflit, lors de réunions où assistent plusieurs participants, lorsqu'ils sont pressés par le temps, lorsqu'ils doivent traiter de questions complexes ou quand ils reçoivent peu de soutien positif de leurs collègues ou de leurs supérieurs. Le défi consiste donc à rehausser leur niveau de confiance.

Nous avons communiqué les conclusions de l'étude aux membres des deux comités consultatifs sur les langues officielles et le ferons prochainement avec le réseau des champions. Nous les avons également transmises aux dirigeants de l'École de la fonction publique du Canada. Ces résultats permettront éventuellement d'élaborer des stratégies visant à aider les anglophones à maintenir leurs compétences linguistiques.

L'étude sur les langues officielles et les minorités visibles

La Direction des langues officielles et la Direction de l'équité en emploi de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada travaillent afin d'établir si les politiques des langues officielles constituent un obstacle spécifique à l'avancement professionnel des minorités visibles dans la fonction publique.

En premier lieu, elles se sont penchées sur l'examen de la documentation existante. Cet examen n'a pas permis de conclure que les minorités visibles en tant que groupe (ni les sous-groupes qui le composent) ont plus de difficultés que d'autres à acquérir une langue seconde. À ce jour, les conclusions ne laissent pas supposer la présence d'obstacles systémiques en ce qui concerne la formation linguistique, mais plutôt l'existence d'un certain nombre de caractéristiques et d'attributs personnels et culturels qui peuvent contribuer à rendre difficile l'apprentissage du français ou de l'anglais. Il s'agit là de points à approfondir.

Comme deuxième étape, une série de 4 entrevues et de 10 groupes de discussion (à Montréal, Ottawa et Vancouver) avec des fonctionnaires fédéraux représentant divers ministères ont eu lieu. Les résultats de l'étude seront publiés plus tard en 2004.

VI. Les institutions au service des citoyens

Le portrait de la situation du service au public

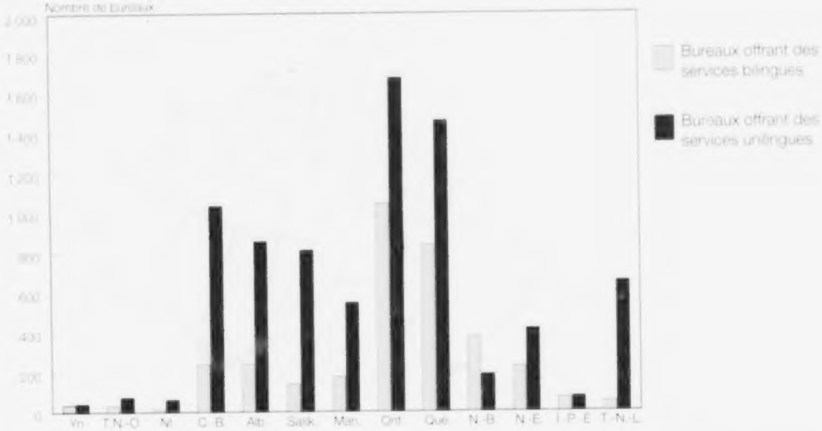
Les institutions fédérales ont le devoir de fournir au public un service efficace, courtois et empressé, quel que soit le mode de prestation. Dans les bureaux et points de service désignés, elles doivent le faire dans l'une ou l'autre langue officielle, selon le cas.

C'est en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et de dispositions réglementaires[24] que sont désignés les bureaux et points de service qui sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles (graphiques 5 et 6). Le grand public et toutes les institutions assujetties à la *Loi* peuvent accéder au répertoire officiel à partir du site OLLO, sous la rubrique Burolis[25].

Les institutions fédérales comptaient au Canada 11 527 bureaux et points de service[26], dont 3 528 (30,6 p. 100) sont tenus d'offrir les services dans les deux langues officielles pour répondre aux besoins de la population.

Graphique 5

Répartition par province et territoire des bureaux et points de service au Canada tenus de fournir ou non des services dans les deux langues officielles



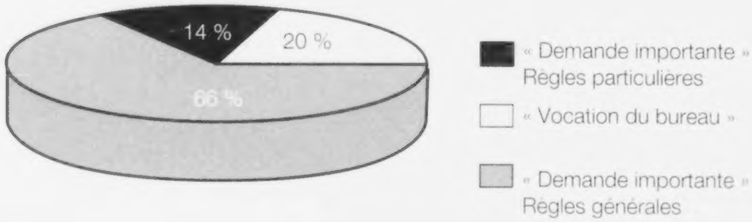
Nota : Les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues en anglais, ailleurs au Canada.

Source : *Burolis*

24. *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services.*
25. www.burolis.gc.ca
26. Se reporter au graphique 5.

Graphique 6

Répartition en pourcentage des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires



Source : *Burolis*

À la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent avec le public reste relativement stable; 86 p. 100[27] ou 34 998 des 40 803 titulaires de postes bilingues qui avaient comme fonction de servir le public dans l'une ou l'autre langue officielle satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Le niveau de connaissance requis de la langue seconde demeure proche de celui de l'année précédente. En effet, 33 p. 100[28] des postes bilingues exigent une maîtrise supérieure (comparativement à 32 p. 100 l'an dernier), et 65 p. 100 exigent un niveau intermédiaire (au lieu de 66 p. 100).

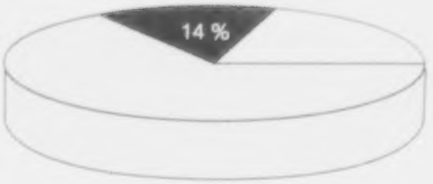
L'incidence des données du recensement de 2001 sur les bureaux et points de service

Le *Règlement* parachève pour ainsi dire certaines dispositions clés de la *Loi sur les langues officielles* de 1988. De fait, l'approche qui y est adoptée permet de veiller à ce qu'une forte majorité de citoyens puissent recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. Il permet donc de protéger les droits des membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire et contribue à assurer leur vitalité.

27. Se reporter au tableau 6.
28. Se reporter au tableau 7. Le tableau 5 donne plus de précisions sur les niveaux en langue seconde.

Graphique 6

Répartition en pourcentage des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires



À la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent avec le public reste relativement stable; 86 p. 100 ou 34 998 des 40 803 titulaires de postes bilingues qui avaient comme fonction de servir le public dans l'une ou l'autre langue officielle satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Le niveau de connaissance requis de la langue seconde demeure proche de celui de l'année précédente. En effet, 33 p. 100 des postes bilingues exigent une maîtrise supérieure (comparativement à 32 p. 100 l'an dernier), et 65 p. 100 exigent un niveau intermédiaire (au lieu de 66 p. 100).

L'incidence des données du recensement de 2001 sur les bureaux et points de service

Le *Règlement* parachève pour ainsi dire certaines dispositions clés de la *Loi sur les langues officielles* de 1988. De fait, l'approche qui s'y est adoptée permet de veiller à ce qu'une forte majorité de citoyens puissent recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. Il permet donc de protéger les droits des membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire et contribue à assurer leur vitalité.

Tel que mentionné précédemment, le *Règlement* précise que les données publiées du plus récent recensement décennal[29] doivent servir à déterminer l'obligation de tous les bureaux et points de service des institutions assujetties à la *Loi* afin de communiquer avec le public et de lui offrir des services dans les deux langues officielles, là où il y a demande importante.

En 2003-2004, quelque 95 institutions ont entrepris l'application du *Règlement* selon les données du recensement de 2001 pour déterminer s'il y avait un changement de leurs obligations en matière de service et de communication.

Là où les données démographiques ne sont pas pertinentes, par exemple pour le public voyageur, les institutions concernées procéderont à une mesure de la demande pour déterminer si les services doivent être offerts dans les deux langues officielles. Ce projet d'envergure se poursuivra au cours du prochain exercice.

Afin d'assurer une mise en œuvre harmonieuse des changements résultant de cet exercice et de trouver des solutions en cas de pertes de services bilingues, un groupe composé de représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire, du personnel du Commissariat aux langues officielles, de Patrimoine canadien et des organismes centraux s'est réuni six fois.

Au début décembre de 2003, l'Agence a transmis à ce groupe les résultats préliminaires de l'application des données du recensement de 2001. Il n'y a pas de changement d'obligations pour 9 302 des 9 839 bureaux visés. Par contre, il y aurait une nouvelle obligation pour 162 bureaux et une perte éventuelle pour 91 bureaux et points de service.

Comme le *Règlement* ne prévoit pas de période de transition dans le cas où il y aurait perte de l'obligation de fournir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles pour certains bureaux, le Conseil du Trésor a adopté le 18 novembre 2003 un principe d'application.

Ce principe d'application, d'une durée indéterminée, précise que les bureaux des institutions fédérales qui sont présentement tenus de communiquer et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles doivent maintenir le statu quo et consulter les communautés linguistiques en situation minoritaire touchées au sujet de solutions de rechange envisageables.

---

29. Données du recensement sur la première langue officielle parlée de la population fait en vertu de la *Loi sur la statistique*.

Il y a six institutions concernées : Société canadienne des postes; Banque de développement du Canada; Financement agricole Canada; Agence canadienne d'inspection des aliments; Gendarmerie royale du Canada; Développement des ressources humaines Canada. Cette mesure permettra à ces institutions de mener les consultations appropriées auprès des communautés et de planifier les mesures nécessaires pour satisfaire aux besoins de la communauté de langue officielle en situation minoritaire.

La Direction a préparé un cadre de consultation tenant compte des commentaires du groupe de discussion. Ce cadre servira à la consultation des communautés visées. Il aidera les institutions à mettre en œuvre le principe d'application adopté par le Conseil du Trésor de manière à assurer une période de transition. L'Agence voit au bon déroulement de cet exercice.

VII. Les langues officielles en milieu de travail

Le portrait de la situation

Dans les régions désignées bilingues, pour que les employés puissent réellement travailler dans la langue officielle de leur choix, il faut que leurs supérieurs soient bilingues. Le gouvernement a fait preuve de fermeté en ce qui concerne le bilinguisme de la haute direction, et cela a porté fruit.

Dans les régions désignées bilingues, nos systèmes d'information nous indiquent que 79,7 p. 100, soit 2 439 des 3 060 cadres de direction (EX), satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste (CBC); 13,9 p. 100 d'entre eux, soit 424 n'avaient pas à y satisfaire puisqu'ils étaient à l'intérieur de la période d'exemption prévue pour atteindre ce niveau linguistique. Parmi ces cadres, tous les sous-ministres adjoints sont inclus. Les institutions ont pris des mesures adaptées à chaque situation pour permettre aux employés de travailler et d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix, s'ils sont unilingues.

Pour l'ensemble du personnel exerçant des fonctions de surveillance, 82 p. 100, ou 11 917 des 14 465 titulaires de postes bilingues[30], satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste; l'année dernière, le pourcentage était de 81 p. 100. Le nombre de postes exigeant un niveau supérieur de connaissance de la langue seconde est resté relativement stable passant de 50 p. 100 l'année dernière à 51 p. 100, alors que 49 p. 100 des postes bilingues exigent le niveau intermédiaire[31].

30. Se reporter au tableau 10.
31. Se reporter au tableau 11.

Quelques bonnes pratiques visant à promouvoir l'utilisation du français

- La Commission de la capitale nationale a pris des mesures louables. De nouvelles affiches donnant des conseils utiles sur la tenue de réunions dans les deux langues officielles ont été mises en évidence dans toutes les salles de réunion. Un message à cet effet a été affiché sur intranet pour mieux sensibiliser les employés et bien faire comprendre à la personne qui préside la réunion qu'elle a un rôle déterminant à jouer pour que tous les participants se sentent à l'aise d'utiliser l'une ou l'autre langue officielle.
- Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a lancé en septembre 2003 une campagne intitulée « Hello-Bonjour ». Les employés ont été informés de la mise sur pied d'un comité dont le rôle consiste à promouvoir l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Les membres du comité ont accepté d'agir comme champion de leur secteur respectif. Leur mission était de promouvoir la tenue de réunions bilingues, et de communications verbales et écrites dans la langue de leur choix. Le CRTC a de plus terminé l'installation permanente d'un bureau d'interprétation simultanée, de sorte que les employés et les participants de l'extérieur peuvent s'exprimer dans la langue de leur choix lors de réunions.

Pour le personnel offrant des services internes – postes dont les fonctions incluent la prestation de services personnels (la paye, par exemple) ou des services centraux (les services financiers, les services de communication, la bibliothèque, par exemple) – 84 p. 100, ou 20 291 des 24 043 titulaires de postes bilingues[32] satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste comparativement à 85 p. 100 l'année dernière. Le nombre de postes exigeant un niveau supérieur de connaissance de la langue seconde est resté relativement stable; il se situe à 25 p. 100 par rapport à 24 p. 100 l'année dernière[33]. La plupart des postes bilingues (66 p. 100) exigent un niveau intermédiaire.

Une étude récente[34] de la Commissaire aux langues officielles souligne ce que nous avons nous aussi maintes fois constaté : dans les régions désignées bilingues, notamment dans la région de la capitale nationale, le français demeure sous-utilisé.

Un grand nombre de francophones affirment préférer travailler en anglais, d'autant plus que l'anglais est souvent perçu comme étant la langue de l'ascension professionnelle, perception à contrer qui reste un défi.

Pourtant, les anglophones comme les francophones sont en faveur d'un usage accru du français au travail. Comment alors renverser la tendance actuelle?

Il importe que les gestionnaires s'attaquent sérieusement à la question du statut inégal des deux langues officielles. En raison de la sous-utilisation du français, il faut compter sur des mesures spéciales pour atteindre un meilleur équilibre par rapport à l'anglais. Nous avons relevé dans le bilan des institutions des exemples où des gestionnaires se font un devoir de promouvoir l'utilisation du français au quotidien.

32. Se reporter au tableau 8.
33. Se reporter au tableau 9.
34. *De la parole aux gestes. La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*, Commissariat aux langues officielles, mars 2004.

Par ailleurs depuis déjà six ans, les institutions de la région de la capitale nationale organisent en partenariat le lancement des *Rendez-vous de la Francophonie*. Présidé par le ministre attitré, cette activité très prisée par les francophones et les francophiles souligne le rôle important que joue la langue française. Cet événement se veut un rappel afin de donner au français la place qui lui revient dans la vie professionnelle au quotidien.

Ce mouvement, qui dure une quinzaine de jours, s'étend à travers le pays. Les francophones et les francophiles traduisent à leur façon leur attachement à la langue française.

Les conditions propices à l'utilisation du français et de l'anglais

Dans le budget de 2004, le gouvernement s'est engagé à renforcer la capacité linguistique à la fonction publique et à offrir aux employés la formation et les outils dont ils ont besoin[35].

Les mesures qui touchent particulièrement les langues officielles sont l'ouverture de la nouvelle École de la fonction publique du Canada et l'intégration de la formation linguistique au plan de carrière des employés.

Un grand défi des fonctionnaires bilingues consiste à maintenir leurs compétences linguistiques. Que ce soit dans la région de la capitale nationale ou dans les régions désignées, les cadres supérieurs disent qu'ils ont peu d'appui de la part de leurs institutions lorsqu'il s'agit d'utiliser leur langue seconde dans leur milieu de travail[36].

C'est là un problème sérieux. Comprenant la nécessité de créer un milieu de travail propice à l'utilisation du français et de l'anglais, certaines institutions ont agi pour corriger la situation en mettant sur pied des activités de sensibilisation.

35. *Renforcer la gestion dans le secteur public : Aperçu du plan d'action et des principales initiatives du gouvernement.*
36. Information tirée du rapport de l'APEX suite aux consultations de la revue des politiques, août 2003.

Quelques bonnes pratiques visant à promouvoir l'utilisation du français *(suite)*

- Santé Canada a misé sur une promotion active en élaborant plusieurs outils, notamment un protocole et une affiche pour la tenue des réunions bilingues, ainsi qu'une affiche et une brochure sur la langue de travail. De plus, pour assurer une bonne compréhension des nouvelles politiques et faire en sorte qu'elles soient appliquées comme il se doit, le ministère a élaboré une brochure et un outil qui comparent les anciennes et les nouvelles politiques.

Bonnes pratiques pour un milieu de travail propice au bilinguisme

- Le Conseil national des produits agricoles et le CRTC ont élargi leur plan de formation pour offrir aux titulaires de postes unilingues la possibilité d'obtenir de la formation dans leur langue seconde dans le cadre de leur développement de carrière.
- Bibliothèque et Archives Canada a amélioré l'accès au perfectionnement linguistique à un plus grand nombre d'employés, notamment en régions.
- Certaines institutions utilisent des méthodes d'apprentissage ou encore des jumelages linguistiques afin d'aider leurs employés à maintenir leur acquis linguistique. Parmi ces institutions, mentionnons l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, la Banque du Canada, la Défense nationale, Industrie Canada et Postes Canada.

Quelques bonnes pratiques visant à promouvoir l'utilisation du français

- La Commission de la capitale nationale a pris des mesures louables. De nouvelles affiches donnant des conseils utiles sur la tenue de réunions dans les deux langues officielles ont été mises en évidence dans toutes les salles de réunion. Un message à cet effet a été affiché sur intranet pour mieux sensibiliser les employés et bien faire comprendre à la personne qui préside la réunion qu'elle a un rôle déterminant à jouer pour que tous les participants se sentent à l'aise d'utiliser l'une ou l'autre langue officielle.
- Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a lancé en septembre 2003 une campagne intitulée « Hello-Bonjour ». Les employés ont été informés de la mise sur pied d'un comité dont le rôle consiste à promouvoir l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Les membres du comité ont accepté d'agir comme champion de leur secteur respectif. Leur mission était de promouvoir la tenue de réunions bilingues, et de communications verbales et écrites dans la langue de leur choix. Le CRTC a de plus terminé l'installation permanente d'un bureau d'interprétation simultanée, de sorte que les employés et les participants de l'extérieur peuvent s'exprimer dans la langue de leur choix lors de réunions.

Pour le personnel offrant des services internes – postes dont les fonctions incluent la prestation de services personnels (la paye, par exemple) ou des services centraux (les services financiers, les services de communication, la bibliothèque, par exemple) – 84 p. 100, ou 20 291 des 24 043 titulaires de postes bilingues[32] satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste comparativement à 85 p. 100 l'année dernière. Le nombre de postes exigeant un niveau supérieur de connaissance de la langue seconde est resté relativement stable; il se situe à 25 p. 100 par rapport à 24 p. 100 l'année dernière[33]. La plupart des postes bilingues (66 p. 100) exigent un niveau intermédiaire.

Une étude récente[34] de la Commissaire aux langues officielles souligne ce que nous avons nous aussi maintes fois constaté : dans les régions désignées bilingues, notamment dans la région de la capitale nationale, le français demeure sous-utilisé.

Un grand nombre de francophones affirment préférer travailler en anglais, d'autant plus que l'anglais est souvent perçu comme étant la langue de l'ascension professionnelle, perception à contrer qui reste un défi.

Pourtant, les anglophones comme les francophones sont en faveur d'un usage accru du français au travail. Comment alors renverser la tendance actuelle?

Il importe que les gestionnaires s'attaquent sérieusement à la question du statut inégal des deux langues officielles. En raison de la sous-utilisation du français, il faut compter sur des mesures spéciales pour atteindre un meilleur équilibre par rapport à l'anglais. Nous avons relevé dans le bilan des institutions des exemples où des gestionnaires se font un devoir de promouvoir l'utilisation du français au quotidien.

---

32. Se reporter au tableau 8.
33. Se reporter au tableau 9.
34. De la parole aux gestes: La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale, Commissariat aux langues officielles, mars 2004.

Par ailleurs depuis déjà six ans, les institutions de la région de la capitale nationale organisent en partenariat le lancement des *Rendez-vous de la Francophonie*. Présidé par le ministre attitré, cette activité très prisée par les francophones et les francophiles souligne le rôle important que joue la langue française. Cet événement se veut un rappel afin de donner au français la place qui lui revient dans la vie professionnelle au quotidien.

Ce mouvement, qui dure une quinzaine de jours, s'étend à travers le pays. Les francophones et les francophiles traduisent à leur façon leur attachement à la langue française.

Les conditions propices à l'utilisation du français et de l'anglais

Dans le budget de 2004, le gouvernement s'est engagé à renforcer la capacité linguistique à la fonction publique et à offrir aux employés la formation et les outils dont ils ont besoin[35].

Les mesures qui touchent particulièrement les langues officielles sont l'ouverture de la nouvelle École de la fonction publique du Canada et l'intégration de la formation linguistique au plan de carrière des employés.

Un grand défi des fonctionnaires bilingues consiste à maintenir leurs compétences linguistiques. Que ce soit dans la région de la capitale nationale ou dans les régions désignées, les cadres supérieurs disent qu'ils ont peu d'appui de la part de leurs institutions lorsqu'il s'agit d'utiliser leur langue seconde dans leur milieu de travail[36].

C'est là un problème sérieux. Comprenant la nécessité de créer un milieu de travail propice à l'utilisation du français et de l'anglais, certaines institutions ont agi pour corriger la situation en mettant sur pied des activités de sensibilisation.

35. *Renforcer la gestion dans le secteur public : Aperçu du plan d'action et des principales initiatives du gouvernement.*
36. Information tirée du rapport de l'APEX suite aux consultations de la revue des politiques, août 2002.

Quelques bonnes pratiques visant à promouvoir l'utilisation du français *(suite)*

- Santé Canada a misé sur une promotion active en élaborant plusieurs outils, notamment un protocole et une affiche pour la tenue des réunions bilingues, ainsi qu'une affiche et une brochure sur la langue de travail. De plus, pour assurer une bonne compréhension des nouvelles politiques et faire en sorte qu'elles soient appliquées comme il se doit, le ministère a élaboré une brochure et un outil qui comparent les anciennes et les nouvelles politiques.

Bonnes pratiques pour un milieu de travail propice au bilinguisme

- Le Conseil national des produits agricoles et le CRTC ont élargi leur plan de formation pour offrir aux titulaires de postes unilingues la possibilité d'obtenir de la formation dans leur langue seconde dans le cadre de leur développement de carrière.
- Bibliothèque et Archives Canada a amélioré l'accès au perfectionnement linguistique à un plus grand nombre d'employés, notamment en régions.
- Certaines institutions utilisent des méthodes d'apprentissage ou encore des jumelages linguistiques afin d'aider leurs employés à maintenir leur acquis linguistique. Parmi ces institutions, mentionnons l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, la Banque du Canada, la Défense nationale, Industrie Canada et Postes Canada.

VIII. La représentativité de la fonction publique

Le *Plan d'action pour les langues officielles* appuie l'engagement du gouvernement, énoncé dans la partie VI de la *Loi*, de veiller à ce que les francophones et les anglophones aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales, et à ce que les effectifs tendent à refléter la présence au Canada des deux communautés de langue officielle. Dans l'ensemble, le gouvernement respecte cet engagement depuis plusieurs années. Au 31 mars 2004, dans les institutions assujetties à la *Loi*, on comptait 72 p. 100 d'anglophones et 27 p. 100 de francophones[37]. À la fonction publique, on compte 68 p. 100 d'anglophones et 32 p. 100 de francophones[38]. Les proportions correspondantes de la population canadienne sont respectivement de 75 p. 100 et de 24 p. 100[39].

Le Québec reste l'exception. Les anglophones de la province de Québec représentent 12,9 p. 100 de la population. L'effectif de la fonction publique, à l'extérieur de la région de la capitale nationale, constitue 7,4 p. 100[40]. Par contre, si l'on inclut les données des sociétés d'État et autres organismes, la représentation grimpe à 13,5 p. 100. Mentionnons que les administrations centrales de certaines grandes sociétés, telles que VIA Rail et Air Canada, sont situées à Montréal.

Beaucoup d'efforts ont été déployés pour accroître la participation des anglophones à la fonction publique fédérale. D'autres efforts ciblés sont nécessaires.

En mai 2003, la Direction a commandé une étude spéciale[41] en collaboration avec la Commission de la fonction publique et le Quebec Community Groups Network afin de mieux comprendre pourquoi il n'y a pas plus d'anglophones à la fonction publique fédérale au Québec. Il en ressort que les anglophones, qu'ils soient ou non fonctionnaires, perçoivent souvent leur connaissance du français comme étant insuffisante, de sorte qu'ils hésitent à présenter leur candidature à des postes.

---

37. Se reporter au tableau 16.
38. Se reporter au tableau 12.
39. Données du recensement de 2001 de Statistique Canada. Le 1% manquant fait référence au pourcentage de la population canadienne qui s'identifie comme étant ni francophone, ni anglophone.
40. Se reporter au tableau 12.
41. *Participation des Canadiens de langue anglaise à la fonction publique fédérale au Québec : clarification de la situation et stratégies pour l'avenir*, Erin Mallory, août 2003.

La Direction travaille en étroite collaboration avec la Commission, le Conseil fédéral du Québec et plusieurs autres partenaires en vue d'évaluer les recommandations du rapport Mallory et d'élaborer un plan d'action. Elle invite le conseil fédéral et les champions ministériels du Québec à proposer des projets dans le cadre du Programme d'innovation. Elle encourage également les partenaires à participer au projet Recrutement de candidats et candidates bilingues à la fonction publique fédérale mis sur pied par la Commission.

Le Plan d'action a en effet affecté 2 millions de dollars sur cinq ans, dont 400 000 $ à l'automne 2003, en vue d'appuyer le recrutement de candidats bilingues à la fonction publique. Un protocole d'entente a été signé entre la Direction et la Commission en octobre 2003. Un rapport sur les progrès et les résultats obtenus sera produit deux fois par année. Les principales activités mises de l'avant jusqu'ici par la Commission ont été : une analyse démographique déterminant les populations et les lieux de résidence des Canadiens bilingues, la modification des formulaires de demande d'emploi (électroniques et papier) et la production d'un DVD pour démystifier l'évaluation linguistique auprès de la population canadienne pour fins de concours.

IX. La mesure du rendement et la reddition de comptes

La nouvelle approche en matière de mesure du rendement

Ces dernières années, plusieurs mouvements sont venus redéfinir le cadre dans lequel les travaux de mesure du rendement des institutions sont effectués. Des documents-phares comme *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*[42], le *Cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor*[43], le *Cadre de gestion intégrée du risque* et le *Cadre d'imputabilité et de coordination du Plan d'action pour les langues officielles* nous ont amenés à travailler autrement. Les cadres de responsabilisation de gestion que chaque ministère et organisme élaboreront pour assurer une saine gestion devraient témoigner de leur rendement, y compris en matière de langues officielles.

Notre mécanisme de reddition de comptes comprend trois fonctions : le monitoring, la vérification et la gestion de l'information.

42. Publication du Secrétariat du Conseil du Trésor, mars 2000.
43. Publication du Secrétariat du Conseil du Trésor, mars 2003.

Le monitoring, exécuté par des conseillers de la Direction, vise à exercer une surveillance des pratiques et des contrôles de gestion du Programme des langues officielles. Les conseillers donnent des avis et des conseils à ce sujet ainsi que sur la mise en œuvre de la *Loi*, du *Règlement* et des politiques. Ils interviennent auprès des institutions dans un mode proactif et selon une approche axée sur les valeurs. Ils les aident à mettre en œuvre des solutions adaptées à leur situation particulière. Les demandes d'avis et de conseils ont augmenté sensiblement depuis l'annonce des nouvelles politiques en novembre 2003. Les interventions requises sont nombreuses et comprennent non seulement des interprétations, mais aussi des séances de sensibilisation ainsi que des suggestions sur des stratégies de mise en œuvre possible.

À compter du présent exercice, nous avons aussi établi un cycle de monitoring mieux adapté aux nouvelles réalités et nous l'avons comprimé de sorte que les rapports annuels puissent être déposés plus tôt après la fin de l'exercice.

La fonction de vérification consiste en un examen objectif de l'exécution du Programme au moyen d'une méthode rigoureuse, systématique et reconnue visant à donner une appréciation juste des cadres de contrôle et des pratiques de gestion.

Nous visons à assurer la bonne gestion du Programme et la saine utilisation des fonds publics. Plusieurs outils d'autoévaluation sont en développement pour aider les institutions à poser leur diagnostic.

La gestion efficace des banques de données, comme Burolis, et des différents systèmes permet de disposer en temps opportun des données les plus récentes possible afin de mieux rendre des comptes en matière de langues officielles et de prendre des décisions éclairées. Nous travaillons à assurer la qualité des données et veillons à la compatibilité des différents systèmes d'information, en corrigeant le tir, le cas échéant.

Les interventions des conseillers auprès des institutions

La Direction a tenu au cours de l'année plusieurs rencontres avec les institutions en vue de mieux cerner les défis à relever et de donner des avis et conseils. Ces rencontres ont permis, entre autres, d'appuyer l'élaboration de plans d'action et la conception d'outils et de mécanismes de surveillance propres aux institutions. Les contacts avec les institutions sont un élément clé de nos activités de surveillance. Ils nous aident à comprendre leur situation et leurs besoins particuliers et nous permettent de contribuer à l'établissement d'objectifs communs, selon le cas.

Parmi les dossiers qui ont fait l'objet de plusieurs interventions et de multiples rencontres, mentionnons la révision de l'application du *Règlement*. Des ateliers de formation et de travail avec les principaux responsables ont permis d'échanger sur les enjeux particuliers et aussi d'explorer différentes pistes de solution.

Par exemple, la Direction a tenu des rencontres fructueuses avec les représentants de la Défense nationale sur le monitoring et la reddition de comptes. À cet effet, le nouveau modèle a été présenté au ministère qui s'en est inspiré pour élaborer un outil informatisé qui permettra aux responsables des différents secteurs et lignes de commandement d'évaluer leur rendement par rapport aux objectifs fixés par l'institution pour les trois prochaines années en matière de langues officielles.

Des rencontres avec, entre autres, le Centre de la sécurité des télécommunications et Énergie atomique du Canada limitée ont permis de fournir les orientations nécessaires en ce qui a trait à la mise en œuvre des nouvelles politiques et à préciser la nature des mesures à mettre en place pour pouvoir rendre compte de l'atteinte des résultats visés.

Des rencontres avec la haute gestion et leur personnel pour discuter de l'état d'avancement de dossiers de langues officielles ont été organisées, entre autres, avec l'Agence spatiale canadienne, Énergie atomique du Canada limitée, la Gendarmerie royale du Canada et l'Office national de l'énergie. De plus, la Direction travaille avec Pêches et Océans Canada afin de mieux formuler une politique interne qui vise le Collège de la Garde côtière. Des discussions sont aussi en cours depuis juin 2003 avec des représentants d'Environnement Canada au sujet de la conformité aux exigences en matière de langues officielles de certaines lignes directrices proposées sur la publication électronique de documents scientifiques par un groupe de travail du ministère.

La publication des nouvelles politiques sur les langues officielles en rapport avec la gestion des ressources humaines a soulevé beaucoup d'intérêt au cours du dernier exercice, plus précisément quant à l'incidence de leur application. Des conférences téléphoniques régulières ont eu lieu avec plusieurs institutions afin de préciser la portée opérationnelle des nouvelles politiques. De tels échanges ont contribué de part et d'autre à une meilleure compréhension des objectifs et de l'application de ces nouvelles politiques.

Le nouveau modèle de mesure du rendement des institutions

Dans le but d'évaluer plus systématiquement le rendement linguistique des institutions, l'Agence travaille à élaborer un nouveau modèle de mesure du rendement, lequel devrait être constitué d'un ensemble d'indicateurs mieux adaptés et plus pertinents. Ces indicateurs permettront non seulement d'évaluer le respect des dispositions de la *Loi*, du *Règlement* et des politiques, mais aussi de mesurer la satisfaction des employés et du public sur tous les aspects du Programme. La Direction est à mettre au point de nouveaux dispositifs, dont un « tableau de bord » sous forme de fiche d'évaluation, qui permettront de donner un portrait clair et juste du rendement linguistique des institutions. Il s'agit d'une activité complexe qui continuera au cours du prochain exercice.

Les activités de vérification

Trois vérifications ont été lancées ces dernières années, à savoir la vérification dans sept aéroports à demande importante (2002-2003), la vérification des services téléphoniques des institutions assujetties à la *Loi* (2002-2003) et celle du respect des exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction de la fonction publique (2003-2004). Au cours de l'exercice 2003-2004, la Direction s'est donc affairée à valider les données, à rédiger les rapports et à amorcer les activités de publication.

Suivi de vérification sur le service au public dans les aéroports

Cette vérification a été menée dans sept aéroports à demande importante (de Vancouver, de Calgary, de Winnipeg, de Toronto (Pearson), de Montréal (Trudeau, anciennement Dorval), du Grand Moncton et de Halifax). Elle avait pour objet de déterminer la mesure dans laquelle les administrations aéroportuaires, ainsi que les institutions fédérales qui y fournissent des services au public, communiquent et offrent des services dans les deux langues officielles.

Les rapports préliminaires ont été communiqués en juillet 2003 aux gestionnaires des administrations aéroportuaires et des institutions visées, lesquels ont eu l'occasion de les commenter et d'entamer les mesures qui s'imposent.

Les rapports définitifs devaient être diffusés sur le site OLLO en octobre dernier. Cependant, la publication a dû être retardée en raison des travaux de clarification des obligations formelles des administrations aéroportuaires, travaux qui pourraient avoir une incidence sur les recommandations. À cet égard, l'Agence et Transports Canada se penchent actuellement sur cette question. On prévoit la diffusion des documents à l'automne 2004.

Suivi de vérification des services téléphoniques

La vérification des services téléphoniques avait pour objet de déterminer dans quelle mesure les bureaux et points de service fournissent leurs services dans la langue de la minorité et répondent au public dans les deux langues officielles (offre active), lorsqu'ils sont tenus de le faire. Deux appels ont été faits aux points de service retenus, un premier pendant les heures de travail et un autre à l'heure du midi. Les appels au Québec ont été faits en anglais et ceux ailleurs au pays, en français.

L'analyse a porté sur 2 210 bureaux et points de service répartis sur l'ensemble du territoire. Les résultats d'ensemble sur la disponibilité des services sont encourageants. À l'échelle nationale, le service était disponible dans la langue de la minorité dans 83 p. 100 des appels réussis traités par un préposé. Par ailleurs, les résultats globaux en ce qui a trait à l'offre active étaient moins bons. En effet, la vérification a révélé que, globalement, une offre active a été faite dans 66 p. 100 des appels seulement.

Les résultats globaux ont été communiqués en novembre aux responsables des langues officielles dans le cadre des activités des deux comités consultatifs (ministères et sociétés d'État et autres organismes). Les institutions ont reçu les résultats détaillés en mars 2004. Elles devront faire rapport sur les mesures qu'elles prendront ou celles qui ont déjà été prises, le cas échéant. Le rapport final de cette vérification a été affiché sur le site OLLO.

Évaluation du progrès de la mise en œuvre de la politique ayant trait aux exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction

Il s'agit d'une vérification portant sur deux groupes : soit les cadres visés par la date butoir du 31 mars 2003 qui ne satisfaisaient toujours pas aux exigences de leur poste en novembre 2003 et les cadres pour lesquels la période d'exemption de deux ans prévue dans le *Décret d'exclusion sur les langues officielles* dans la fonction publique se terminait entre le 1er avril et le 31 décembre 2003. La vérification comprend aussi l'examen des dispositions prises pour assurer la supervision des employés et la prestation des services dans les deux langues officielles dans ces situations. Cette vérification visait 37 ministères.

Les résultats préliminaires montrent que, parmi les 120 cadres de direction qui ne satisfaisaient pas aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2003, une quarantaine n'y satisfaisaient toujours pas au 31 mars 2004. Un suivi serré sera fait.

En ce qui a trait au deuxième groupe de la vérification, une cinquantaine de cadres sur 112 pour lesquels la période d'exemption se terminait entre le 1er avril et le 31 décembre 2003 ne satisfaisaient pas aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2004. Un suivi sera egalement effectué.

Une visite a également été effectuée dans les cinq ministères qui comptaient le plus grand nombre de cadres visés par cette vérification (38 p. 100 de l'ensemble), soit Industrie Canada, Pêches et Océans Canada, Santé Canada, Transports Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Les résultats indiquent que les mesures administratives nécessaires sont en place pour protéger les droits des employés.

L'Agence continue à exercer des pressions auprès des ministères pour que la situation se régularise; les cadres qui ne possèdent pas le niveau linguistique requis ne peuvent continuer à exercer les mêmes fonctions[44].

Les outils d'autoévaluation

Dans le cadre de ses activités, la Direction s'affaire également à concevoir des outils permettant aux institutions de s'autoévaluer en matière de langues officielles.

Désignateur des besoins linguistiques

Le projet de désignateur des besoins linguistiques consiste à concevoir un outil informatisé qui permettra aux institutions de déterminer combien de postes devraient être désignés bilingues pour satisfaire aux obligations de leurs bureaux et points de service tenus d'offrir les services dans les deux langues officielles et pour communiquer avec leurs employés.

Au cours de l'exercice visé, un prototype de l'outil a été conçu, puis mis à l'essai dans deux institutions, soit le Bureau des passeports et le Conseil national de recherches du Canada. Il reste maintenant à modifier l'outil en fonction des commentaires reçus et à le développer davantage pour pouvoir intégrer toutes les exigences de communication. Le désignateur des besoins linguistiques sera accessible sur le site OLLO[45] au cours de l'exercice 2004-2005.

44. Les résultats de cette activité devraient être disponibles à l'automne 2004.
45. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo

Inventaire des outils d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Lancé en cours d'année, ce projet consiste à répertorier et à analyser les outils qu'utilisent les institutions pour recenser leur clientèle et évaluer son degré de satisfaction. L'objectif visé est d'établir un répertoire central des outils disponibles qui pourraient être adaptés pour l'offre active et la prestation des services dans l'une ou l'autre langue officielle.

Après examen préliminaire des réponses reçues, 45 des 48 outils suggérés pourraient être adaptés pour mesurer la satisfaction de la clientèle par rapport aux langues officielles si un volet linguistique y était intégré. Il reste maintenant à créer un répertoire et en faire la promotion. Il s'agit d'un objectif que nous visons pour l'année 2004-2005.

Guide de vérification en matière de langues officielles

En février 2004, un autre projet d'autoévaluation a été lancé. Il s'agit d'un guide à l'intention des directions de vérification interne afin qu'elles intègrent plus systématiquement un volet sur les langues officielles dans leurs vérifications, et que ce volet soit traité de façon plus uniforme d'une institution à l'autre. Ce guide viendra aider les institutions à mener des vérifications de conformité à la *Loi* et à intégrer différentes vérifications en un tout cohérent qui comporterait des volets opérationnels et linguistiques.

Une version préliminaire du guide a été rédigée. Au cours des mois à venir, on en améliorera sensiblement le contenu. La Direction prévoit le diffuser au cours de 2004-2005.

Grille d'assurance de la qualité linguistique des sites Web

Un examen préliminaire des sites Web de quelques institutions entrepris en 2002-2003 a permis de constater qu'il serait très difficile de mener une vérification de la qualité linguistique de ces sites en raison de l'énorme quantité de renseignements qui s'y trouvent et du rythme accéléré des modifications. Par conséquent, il a été décidé que, pour aider les institutions à accomplir cette tâche, il serait préférable de concevoir à cette fin une grille d'évaluation.

Une première version de cette grille a été élaborée. Les travaux sont en cours et nous prévoyons que cet outil sera accessible durant l'exercice 2004-2005.

X. Les perspectives d'avenir

Somme toute, les choses vont bon train. Forts de l'appui de nos employés, nous sommes à bâtir une nouvelle agence moderne, dynamique et proactive et les langues officielles sont au cœur de nos préoccupations.

Le *Plan d'action pour les langues officielles* nous aide à réaliser nos objectifs et à entreprendre des initiatives visant à améliorer le respect des langues officielles au quotidien. Cette année, nous avons fait avancer plusieurs dossiers avec la collaboration des institutions et de nos partenaires, de plus en plus nombreux. Notre idéal d'imprégner un changement de culture prend forme, à mesure que nos actions concrètes influent sur les comportements et les perceptions. Nous apprenons à faire les choses autrement afin de bâtir une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

L'an prochain, l'Agence travaillera sur plusieurs fronts. Entre autres, nous poursuivrons la deuxième phase de la revue des politiques, qui porte sur les communications avec le public et le service; nous commencerons à mettre sur pied le nouveau cadre de reddition de comptes; nous irons de l'avant avec l'examen sur la question du bilinguisme réceptif et l'étude sur le maintien des compétences linguistiques. Le Programme d'innovation se poursuivra, et nous sommes convaincus qu'il remportera encore plus de succès au fil du temps. Nous verrons aussi les résultats de plusieurs autres initiatives décrites dans le rapport.

Nous assurerons les suivis décrits dans ce rapport et nous veillerons avec les institutions à ce que la situation s'améliore notamment en ce qui concerne le maintien des compétences linguistiques autant pour les employés qui terminent leur formation linguistique que pour les autres. La fiabilité des données statistiques sur l'effectif de la fonction publique, les mesures prises par certaines institutions pour rehausser la visibilité du Programme des langues officielles et en améliorer l'exécution sont d'autres enjeux dont nous ferons le suivi.

En sa qualité de centre d'excellence en matière de langues officielles et de courtier des bonnes pratiques, la Direction continuera de favoriser les échanges. Elle s'efforcera aussi de faciliter un rapprochement entre les champions et les responsables des langues officielles dans les institutions pour créer un partenariat plus stratégique et plus proactif.

Nous sommes confiants que notre nouveau modèle de reddition de comptes et les outils d'autoévaluation proposés nous permettront d'évaluer de façon plus juste le rendement linguistique des institutions. Nous comptons d'ailleurs sur la collaboration de ces dernières pour qu'elles continuent de s'attaquer aux enjeux qui touchent leurs responsabilités, de manière qu'elles puissent s'acquitter de leurs obligations respectives envers les Canadiens et leurs employés. Nous souhaitons du reste que les institutions procèdent à un examen des ressources consacrées aux langues officielles.

Nous avons accompli beaucoup ces dernières années et nous continuerons de le faire jour après jour avec l'appui de nos partenaires, dans la même volonté de faire de la fonction publique une institution qui valorise la dualité linguistique parce que c'est une question de respect et d'équité. C'est l'idéal auquel nous aspirons, et j'ai la ferme conviction que ensemble, nous le réaliserons.

Annexe statistique

Liste des tableaux

Les tableaux qui suivent regroupent trois catégories : A, B et C.

A. Personnel des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, ce qui comprend certains employés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de la Défense nationale

1. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
2. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région
4. Postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
6. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
7. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
8. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
9. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
10. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
11. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
12. Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique
13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privatisés

14. Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15.A Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

15.B Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

C. Tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*)

16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Sources des données

Il y a trois sources de données :

- Le système d'information sur les postes[46] et la classification (SIPC) pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur;
- Le système d'information sur les langues officielles (SILO II) pour les autres institutions dont les sociétés d'État, la GRC et les Forces canadiennes;
- Burolis : répertoire officiel de bureaux et points de service.

L'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques diffère selon le système, soit le 31 mars 2004 pour le SIPC et Burolis, et le 31 décembre 2003 pour le SILO II.

Interprétation et validité des données

Certaines données historiques sont mentionnées, mais en raison des modifications apportées au cours des années (par exemple, la création, la transformation ou la dissolution de certains ministères et organismes), on ne peut pas toujours les comparer.

Notes et définitions techniques

Dans certains tableaux, les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Les données sur la population totale de la fonction publique utilisées dans ce rapport proviennent du SIPC et diffèrent quelque peu de celles du Système des titulaires[47].

Afin d'alléger la présentation des tableaux, les chiffres ont été arrondis à l'unité près.

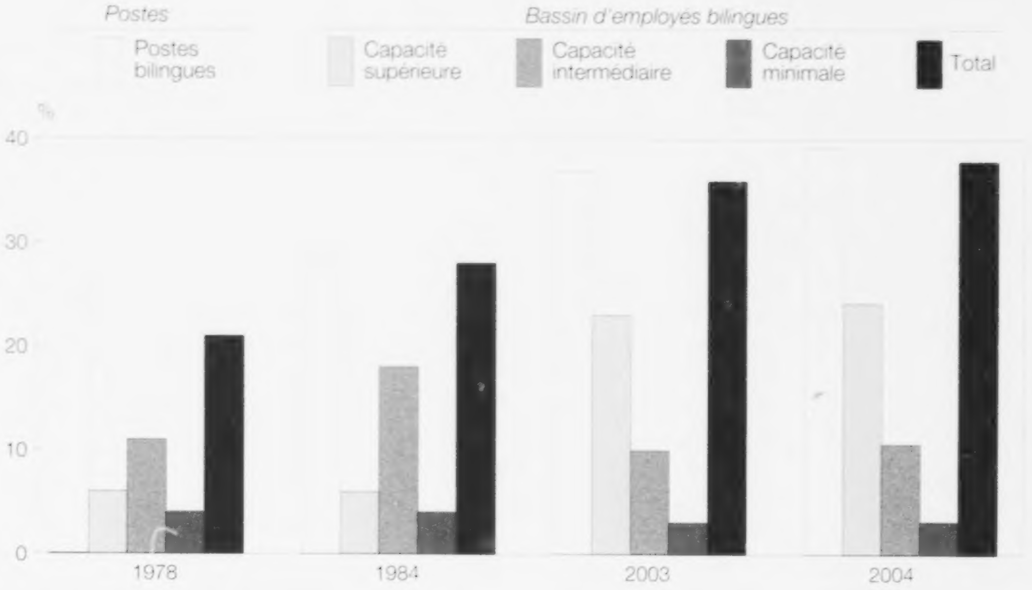
46. Par « poste », il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2004.
47. La population totale de la fonction publique au SIPC est de 165 679 comparativement à 165 976 au Système des titulaires au 31 mars 2004.

Tableau 1

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats indiqués dans ce tableau sont fondés sur les résultats de tests en interaction orale administrés dans le cadre de l'ÉLS (Évaluation de langue seconde).



Source : *Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)*

Tableau 2

Dans la fonction publique du Canada, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- **bilingue :** poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais;
- **anglais essentiel :** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- **français essentiel :** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- **anglais ou français essentiel (poste réversible) :** poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossiers incomplets	Total
1978	25 % 52 300	60 % 128 196	8 % 17 260	7 % 14 129	0 % 0	211 885
1984	28 % 63 163	59 % 134 916	7 % 16 688	6 % 13 175	0 % 0	227 942
2003	38 % 61 896	51 % 83 380	5 % 8 584	6 % 8 766	0 % 661	163 287
2004	39 % 64 938	50 % 83 354	5 % 8 010	6 % 9 009	0 % 368	165 679

Source : SIPC

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région

La rubrique **postes unilingues** constitue la somme des trois catégories suivantes : anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart d'Affaires étrangères Canada et de Commerce international Canada, sont unilingues et les exigences linguistiques sont établies à partir de la capacité linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Région	Postes bilingues	Postes unilingues	Dossiers incomplets	Total
Ouest et Nord du Canada	5 % 1 605	95 % 33 984	0 % 9	35 598
Ontario (sauf RCN)	10 % 2 079	90 % 18 244	0 % 7	20 330
Région de la capitale nationale (RCN)	64 % 44 798	36 % 25 031	0 % 249	70 078
Québec (sauf RCN)	60 % 12 119	40 % 8 106	0 % 59	20 284
Nouveau-Brunswick	49 % 2 649	51 % 2 746	0 % 24	5 419
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 368	90 % 11 829	0 % 20	13 217
À l'étranger (capacité linguistique)	80 % 603	20 % 150	0 % 0	753

Source : SIPC

Tableau 4

Postes bilingues dans le [illegible]

Situation linguistique des titulaires

La situation linguistique des titulaires de postes comporte deux catégories :

1. **Satisfont,** ce qui signifie que les titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. **Ne satisfont pas,** laquelle se divise en **deux** sous-catégories :
   - Titulaires **exemptés** de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
     - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
     - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
   - Titulaires qui **doivent satisfaire** aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret accorde deux ans aux employés pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 % 36 446	27 % 14 462	3 % 1 392	0 % 0	52 300
1984	86 % 54 266	10 % 6 050	4 % 2 847	0 % 0	63 163
2003	84 % 52 360	8 % 4 741	4 % 2 274	4 % 2 521	61 896
2004	85 % 55 349	8 % 5 393	4 % 2 317	3 % 1 879	64 938

Source : SIPC

Tableau 5

Niveaux requis en langue seconde

La détermination des profils linguistiques des postes s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- **niveau A :** capacité minimale;
- **niveau B :** capacité intermédiaire;
- **niveau C :** capacité supérieure.

La catégorie **autres** renvoie aux postes portant la cote « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétence professionnelle qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir (par exemple la sténographie ou la traduction).

Dans les tableaux 5, 7, 9 et 11, les niveaux requis en langue seconde (C, B, A et autres) se réfèrent à l'« interaction orale ».

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 3 771	59 % 30 983	27 % 13 816	7 % 3 730	52 300
1984	8 % 4 988	76 % 47 980	13 % 8 179	3 % 2 016	63 163
2003	29 % 18 051	66 % 40 901	2 % 1 056	3 % 1 888	61 896
2004	30 % 19 480	65 % 42 454	2 % 1 033	3 % 1 971	64 938

Source : SIPC

Tableau 6

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau porte sur la situation linguistique des titulaires de postes devant servir le public dans les deux langues officielles. Les deux catégories **Satisfont** et **Ne satisfont pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 % 20 888	27 % 8 016	3 % 756	0 % 0	29 660
1984	86 % 34 077	9 % 3 551	5 % 1 811	0 % 0	39 439
2003	84 % 33 186	8 % 2 982	4 % 1 539	4 % 1 559	39 266
2004	86 % 34 998	7 % 3 094	4 % 1 513	3 % 1 198	40 803

Source : SIPC

Tableau 7

Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	9 % 2 491	65 % 19 353	24 % 7 201	2 % 615	29 660
1984	9 % 3 582	80 % 31 496	10 % 3 872	1 % 489	39 439
2003	32 % 12 533	66 % 25 850	1 % 602	1 % 281	39 266
2004	33 % 13 500	65 % 26 431	1 % 610	1 % 262	40 803

Source : SIPC

Tableau 8

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi**. Les deux catégories **Satisfont** et **Ne satisfont pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	65 % 11 591	32 % 5 626	3 % 565	0 % 0	17 782
1984	85 % 20 050	11 % 2 472	4 % 1 032	0 % 0	23 554
2003	85 % 19 109	8 % 1 736	3 % 732	4 % 957	22 534
2004	84 % 20 291	10 % 2 281	3 % 799	3 % 672	24 043

* *Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.*

Source : SIPC

Tableau 9

Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 1 225	53 % 9 368	31 % 5 643	9 % 1 546	17 782
1984	6 % 1 402	70 % 16 391	18 % 4 254	6 % 1 507	23 554
2003	24 % 5 498	67 % 15 001	2 % 444	7 % 1 591	22 534
2004	25 % 5 963	66 % 15 969	2 % 414	7 % 1 697	24 043

Source : SIPC

Tableau 10

Langues de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles. Les deux catégories **Satisfont** et **Ne satisfont pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	64 % 9 639	32 % 4 804	4 % 567	0 % 0	15 010
1984	80 % 14 922	15 % 2 763	5 % 1 021	0 % 0	18 706
2003	81 % 11 171	6 % 874	9 % 1 270	4 % 504	13 819
2004	82 % 11 917	7 % 952	8 % 1 220	3 % 376	14 465

Source : SIPC

Tableau 11

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillant. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la surveillance), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	12 % 1 865	66 % 9 855	21 % 3 151	1 % 139	15 010
1984	11 % 2 101	79 % 14 851	9 % 1 631	1 % 123	18 706
2003	50 % 6 899	49 % 6 802	1 % 72	0 % 46	13 819
2004	51 % 7 341	49 % 7 009	0 % 65	0 % 50	14 465

Source : SIPC

Tableau 12

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978	1984	2003	2004
Canada et à l'étranger				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	68 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	32 %
Total	211 885	227 942	163 287	165 679
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	99 %	98 %	98 %	98 %
Francophones	1 %	2 %	2 %	2 %
Total	49 395	52 651	35 612	35 598
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	97 %	95 %	95 %	95 %
Francophones	3 %	5 %	5 %	5 %
Total	34 524	36 673	20 366	20 330
Région de la capitale nationale				
Anglophones	68 %	64 %	59 %	59 %
Francophones	32 %	36 %	41 %	41 %
Total	70 340	75 427	67 008	70 078
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	8 %	6 %	8 %	7 %*
Francophones	92 %	94 %	92 %	93 %
Total	29 922	32 114	20 323	20 284
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	84 %	73 %	61 %	60 %
Francophones	16 %	27 %	39 %	40 %
Total	6 763	7 698	5 417	5 419
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	98 %	96 %	96 %	95 %
Francophones	2 %	4 %	4 %	5 %
Total	19 212	21 802	13 334	13 217
À l'étranger				
Anglophones	76 %	74 %	69 %	70 %
Francophones	24 %	26 %	31 %	30 %
Total	1 729	1 577	1 227	753

** Au 31 mars 2004, la participation des anglophones au Québec (sauf la RCN) était de 1 506 employés, comparativement à 1 550 l'année précédente. Ce pourcentage diffère de celui mentionné à la page 30 du Rapport puisqu'il a été arrondi.*

Source : SIPC

Tableau 13

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978	1984	2003	2004
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	68 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	32 %
Total	211 885	227 942	163 287	165 679
Gestion				
Anglophones	82 %	80 %	72 %	71 %
Francophones	18 %	20 %	28 %	29 %
Total	1 119	4 023	3 770	3 872
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	78 %	75 %	74 %
Francophones	19 %	22 %	25 %	26 %
Total	22 633	22 826	22 840	23 772
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	71 %	63 %	63 %
Francophones	26 %	29 %	37 %	37 %
Total	47 710	56 513	65 899	68 033
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	76 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	24 %	24 %
Total	25 595	27 824	16 932	16 828
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	67 %	67 %	67 %
Francophones	30 %	33 %	33 %	33 %
Total	65 931	72 057	33 571	32 888
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	24 %
Total	48 897	44 699	20 275	20 286

Source : SIPC

Tableau 14

Participation des anglophones et des [illegible]

	1991	1994	2002	2003
Canada et à l'étranger				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total	270 329	232 337	299 799	295 632
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	93 %	93 %
Francophones	6 %	6 %	4 %	4 %
Inconnus	3 %	3 %	3 %	3 %
Total	76 526	67 934	92 037	90 194
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	90 %	90 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	3 %
Total	63 786	56 611	78 951	78 315
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	66 %	67 %
Francophones	34 %	37 %	34 %	33 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0%
Total	30 984	27 489	40 263	39 667
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	17 %	16 %
Francophones	83 %	80 %	82 %	83 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	1 %
Total	50 255	45 641	54 168	52 911
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	76 %	75 %
Francophones	23 %	24 %	24 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	0 %	0 %
Total	10 857	8 320	9 715	9 735
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	91 %	91 %
Francophones	9 %	10 %	8 %	8 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	23 535	23 756
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	79 %	75 %
Francophones	28 %	23 %	21 %	25 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	8 292	1 715	1 130	1 054

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.
Source : SILO II

Tableau 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	2002	2003
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	299 799	295 632
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	75 %	76 %
Francophones	26 %	27 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	1 %	0 %	0 %
Total	7 209	16 270	9 355	12 612
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	74 %	73 %
Francophones	27 %	28 %	26 %	27 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	11 602	11 444	26 073	24 163
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	77 %	77 %
Francophones	29 %	27 %	22 %	22 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	17 645	15 164	52 540	52 625
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	70 %	70 %
Francophones	30 %	26 %	29 %	29 %
Inconnus	2 %	0 %	1 %	1 %
Total	23 841	67 821	38 476	33 909
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	75 %
Francophones	23 %	22 %	21 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	5 %	4 %
Total	92 492	50 775	98 670	96 928

* *Ce total comprend les données des tableaux 15.A et 15.B.*

** *Ce total comprend les 117 540 membres des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 15.A

Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

(Le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.)

Les données de ce tableau sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de donner un meilleur aperçu.

Les sous-tableaux 15.A et 15.B se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

	1991*	1994	2002	2003
Généraux				
Anglophones		76 %	76 %	74 %
Francophones		24 %	24 %	26 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	72	72
Officiers				
Anglophones		76 %	75 %	76 %
Francophones		24 %	25 %	24 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	13 576	13 872
Autres grades				
Anglophones		71 %	72 %	72 %
Francophones		29 %	28 %	28 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	47 447	47 681

** La répartition par catégorie n'était pas disponible pour les 117 540 membres des Forces canadiennes.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 15.B

Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

(Le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.)

Ce tableau comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

	1991*	1994*	2002	2003
Officiers				
Anglophones			81 %	82 %
Francophones			19 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			395	432
Sous-officiers				
Anglophones			82 %	82 %
Francophones			18 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			4 454	4 518
Gendarmes				
Anglophones			82 %	83 %
Francophones			18 %	17 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			8 741	8 820

* *Pour ces deux années, les données sont réparties au tableau 15.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi

Ce tableau donne un aperçu de la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

	1991	1994	2003	2004
Anglophones	72 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	483 739	450 837	463 086	461 311

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Sources : SIPC et SILO II